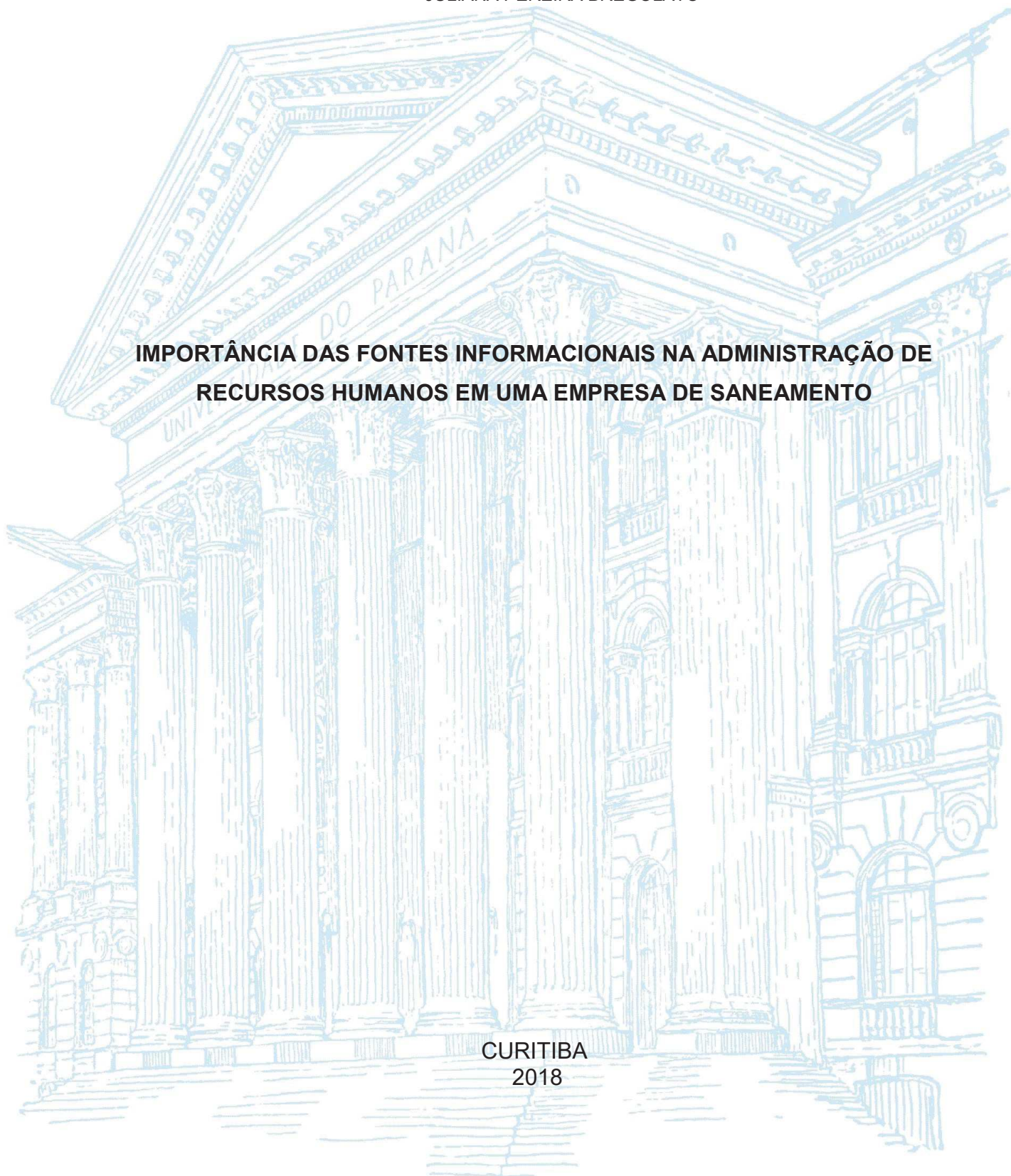


UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

JULIANA PEREIRA BREGOLATO

**IMPORTÂNCIA DAS FONTES INFORMACIONAIS NA ADMINISTRAÇÃO DE  
RECURSOS HUMANOS EM UMA EMPRESA DE SANEAMENTO**

CURITIBA  
2018



JULIANA PEREIRA BREGOLATO

**IMPORTÂNCIA DAS FONTES INFORMACIONAIS NA ADMINISTRAÇÃO DE  
RECURSOS HUMANOS EM UMA EMPRESA DE SANEAMENTO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial à obtenção de grau de Bacharel no curso de Gestão da Informação, Departamento de Ciência e Gestão da Informação do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Edelvino Razzolini Filho

CURITIBA  
2018

## AGRADECIMENTOS

A Deus, por tudo que fez e tem feito por mim.

À minha família, que sempre exerceu apoio e carinho em todos os momentos, obrigada por sempre me apoiar e acreditar na minha educação, se estou nesta etapa da vida devo muito a vocês.

À minha mãe Ana Paula por todo suporte e acalento nestes últimos dias.

Ao meu marido Gabriel que sempre esteve ao meu lado me apoiando.

A todos os colegas e amigos, que conheci ao longo desse período, em especial às minhas colegas Isabelle, Marissol e Thamires que me prestaram suporte acadêmico e emocional durante a etapa final deste trabalho, obrigada pelas risadas e pelos conselhos. E aos demais colegas que me acompanharam durante este percurso Flavia, Camila e Thayná.

A todos os professores do curso de Gestão da Informação, em especial ao Dr. Edelvino Razzolini Filho, meu orientador, pelo suporte, paciência e incentivo durante minha graduação.

*“Para conseguir o que quer, você deve olhar além do que você vê”.*

*Rafiki*

## **RESUMO**

Discorre sobre as principais fontes de informação utilizadas no Departamento de Recursos Humanos da Companhia de Saneamento do Paraná. Teve como objetivo identificar a importância das fontes informacionais e da aplicação da Gestão da Informação no referido departamento. Analisa prioritariamente as fontes de informação dos subsistemas lotados no DRH. Discorre sobre a consecução dos objetivos propostos que tiveram como base a necessidade informacional destes profissionais e o modo como executam suas atividades rotineiras apoiadas pelas informações disponíveis. Para a coleta de dados foram desenvolvidos questionários preparados para cada subsistema do DRH e entrevista semiestruturada com os funcionários lotados em cada subsistema. Como resultado final obteve-se a identificação das principais fontes de informação utilizadas, que poderão auxiliar aos tomadores de decisão e relação em quais fontes investir e como disponibiliza-las aos colaboradores, a fim de aproveitar toda potencialidade fornecida pelos empregados que já possuem vasta experiência na área estudada.

Palavras-chave: Fontes de informação. Recursos Humanos. Gerenciamento da Informação.

## ABSTRACT

Discusses the main sources of information utilized in the human resources Department of the Companhia de Saneamento do Paraná. Aimed to identify the importance of informational sources and the application of information management in the Department. Analyzes the sources of information as a priority of the subsystems full in HRD. Discusses the achievement of the proposed objectives that were based on the informational need of these professionals and the way they perform their routine activities supported by the information available. For data collection were developed questionnaires prepared for each subsystemado DRH and informal interview with employees crowded in each subbistema. As a final result was the identification of the main sources of information used to assist decision makers and about which sources to invest and how offers them to developers, in order to take advantage of all potential provided by employees who already have extensive experience in the area studied.

Keywords: Information sources. Human Resources. Information management

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - PROCESSO DE GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO .....	19
FIGURA 2- CICLO DAS NECESSIDADES, USOS DA INFORMAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS .....	20
FIGURA 3 - TAXONOMIA DE CLASSIFICAÇÃO DE FONTES DE INFORMAÇÃO PARA NEGÓCIO .....	22
FIGURA 4 - FONTES DE INFOMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO .....	42
FIGURA 5 - FONTES DE INFORMAÇÃO ADMISSÃO .....	44
FIGURA 6 - FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE CARGOS E SALÁRIOS .....	46
FIGURA 7 - FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE RESCISÃO ..	48
FIGURA 8 - FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE BENEFÍCIOS .....	49
FIGURA 9 - FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO .....	51
FIGURA 10 - FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE FOLHA DE PAGAMENTO .....	53
FIGURA 11 - FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO .....	54
FIGURA 12 - FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL .....	56

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 FONTES DE INFORMAÇÃO .....	24
QUADRO 2 TIPOS DE FONTES DE INFORMAÇÃO: PESSOAIS E IMPESSOAIS	26
QUADRO 3 FONTES DE RECRUTAMENTO .....	30
QUADRO 4 SINOPSE DOS PRINCIPAIS CONCEITOS ADOTADOS NESTE TRABALHO .....	37



## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1- FREQUÊNCIA DE USO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO.....	42
GRÁFICO 2 – FREQUÊNCIA DE USO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE ADMISSÃO .....	43
GRÁFICO 3 - FREQUÊNCIA DE USO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE CARGOS E SALÁRIOS .....	45
GRÁFICO 4 - FREQUÊNCIA DE USO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE RESCISÃO .....	47
GRÁFICO 5 - FREQUÊNCIA DE USO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE BENEFÍCIOS .....	49
GRÁFICO 6- FREQUÊNCIA DE USO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO .....	51
GRÁFICO 7 - FREQUÊNCIA DE USO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE FOLHA DE PAGAMENTO .....	52
GRÁFICO 8 - FREQUÊNCIA DE USO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO ...	54
GRÁFICO 9 - FREQUÊNCIA DE USO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL .....	55

## **LISTA DE SIGLAS**

ARH - Administração de Recursos Humanos.

ASO - Atestado de Saúde Ocupacional

CLT - Consolidação das Leis do Trabalho

CNH - Carteira Nacional de Habilitação

DRH - Departamento de Recursos Humanos

FGTS - Fundo de Garantia do Tempo de Serviço

GI - Gestão da Informação

IR - Imposto de Renda

MA - Monitoração Ambiental

PIS - Programa de Integração Social

RH- Recursos Humanos

TCLE - Termo de Consentimento Livre Esclarecido

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
1.1 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO .....	14
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	14
1.3 JUSTIFICATIVA.....	15
1.4 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO .....	16
1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO .....	16
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>18</b>
2.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	18
2.2 GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO .....	20
2.3 ESTUDO DE USUÁRIOS .....	21
2.4 AMBIENTE INFORMACIONAL.....	22
2.5 INFORMAÇÃO PARA NEGÓCIO.....	23
2.6 FONTES DE INFORMAÇÃO .....	24
2.7 FONTES DE INFORMAÇÃO PRIMÁRIAS .....	27
2.8 FONTES DE INFORMAÇÃO SECUNDÁRIAS .....	28
2.9 FONTES DE INFORMAÇÃO TERCIÁRIAS .....	28
2.10 ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS .....	29
2.10.1 RECRUTAMENTO E SELEÇÃO .....	30
2.10.1.2 SELEÇÃO.....	32
2.10.2 ADMISSÃO.....	32
2.10.3 CARGOS E SALÁRIOS.....	33
2.10.4 RESCISÃO .....	34
2.10.5 BENEFÍCIOS.....	34
2.10.6 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO.....	35
2.10.7 FOLHA DE PAGAMENTO .....	36
2.10.8 SEGURANÇA DO TRABALHO E MEDICINA DO TRABALHO .....	36
2.10.9 ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	38
2.10.10 SÍNTESE DOS CONCEITOS .....	38
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>40</b>
<b>4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS .....</b>	<b>42</b>
4.1. RECRUTAMENTO E SELEÇÃO: .....	42

4.2 ADMISSÃO.....	44
4.3 CARGOS E SALÁRIOS .....	46
4.4 RESCISÃO .....	48
4.5 BENEFÍCIOS .....	50
4.6 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO .....	52
4.7 FOLHA DE PAGAMENTO .....	53
4.8 SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO .....	55
4.9 ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	57
4.10 ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS .....	59
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>61</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>63</b>
<b>APÊNDICE 1 TCL .....</b>	<b>68</b>
<b>APÊNDICE 2 – QUESTIONÁRIO .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXO 1 TERMO DE COMPROMISSO .....</b>	<b>86</b>
<b>ANEXO 2 FORMULÁRIO PARA SOLICITAÇÃO DE DADOS E/OU PERMISSÃO PARA COLETAS DE INSUMOS.....</b>	<b>87</b>
<b>ANEXO 3 AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA .....</b>	<b>88</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, as organizações tem atravessado um período de grandes transformações culturais, políticas, econômicas e sociais, diante disso, tornou-se notável o crescimento da competitividade e as consequências positivas de organizações que optam pelo reconhecimento do capital humano. Resultante das transformações tanto nas organizações como na sociedade em geral, tornou-se necessária a formatação de um novo papel para a Administração de Recursos Humanos (ARH). Conforme Gil (1994) a ARH é o ramo especializado da Ciência da Administração que envolve todas as ações que tem como objetivo a interação do trabalhador no contexto da organização e o aumento de sua produtividade. Esta área envolve atividades de atrair, manter e desenvolver pessoas nas empresas.

Existem ocasiões em que a organização utilize o nome gestão de pessoas, porém, isso não significa que realmente desenvolvam, de fato, a gestão sistêmica de seu pessoal. Em alguns casos a expressão gestão de pessoas é utilizada apenas para conferir ares de modernidade às empresas, ficando as atividades de pessoal restritas praticamente às rotinas trabalhistas e disciplinares. Com a chegada da Era da Informação, os ativos intangíveis têm se tornado cada vez mais essenciais nas organizações, como exposto por Drucker (2002) afirmando que, a informação representa uma nítida transferência de poder de quem detém o capital para quem detém o conhecimento. Percebe-se que a capacidade da organização desenvolver seus ativos intangíveis lhe proporciona competitividade.

As organizações produzem, adquirem, transferem e acumulam informações através do exercício de suas atividades, porém o levantamento dos requisitos informacionais para áreas específicas e do conhecimento sobre as fontes informacionais tornam-se um diferencial, como afirma Figueiredo (1990, p.123) a informação, para ser realmente importante e de valor para os usuários, têm que ser pertinente às necessidades dos usuários quando dela necessitam. Além disso, para Ferreira (1997, p.3) a maioria dos estudos aponta a atuação do usuário como o mais importante e influente fator para determinar necessidades de informação. Portanto, é importante entender como determinado departamento comporta-se na busca da informação, conhecendo primeiramente seus processos de trabalho e o ambiente

informacional no qual se encontra, conforme descrito por Cunha e Cavalcanti (2008, p.159), a necessidade de informação, pode ser definida como: “Informação necessária ao desempenho adequado das atividades de um indivíduo ou de um grupo de indivíduos. Essas atividades podem ser relacionadas com a resolução de problemas, tomada de decisão, pesquisa científica, produção agrícola e industrial, educação e cultura”.

O estudo demonstra como a Gestão da Informação (GI) contribui para a gestão de negócios realizando a indicação de fontes de informação para a área de recursos humanos.

Após identificação da falta de infraestrutura informacional, o problema de pesquisa resulta em como a administração de recursos humanos lida com os requisitos e fontes informacionais. Assim, o estudo identifica e formula uma proposta para a estrutura informacional dos subsistemas de recursos humanos, a fim de otimizar as estruturas informacionais para o departamento.

## 1.1 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO

O presente trabalho tem como objetivo geral identificar e propor quais informações e fontes necessárias para otimização do Departamento de Recursos Humanos da Sanepar.

## 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para facilitar o atingimento do objetivo geral, definem-se como objetivos específicos para o trabalho os seguintes:

a) Realizar o levantamento das necessidades de uso dos usuários da informação no Departamento de Recursos Humanos.

b) Realizar o levantamento dos requisitos informacionais necessários para os subsistemas da Administração de Recursos humanos no Departamento de Recursos Humanos, descritos por MARRAS (2011);

c) Identificar as fontes de informação utilizadas para desenvolvimento

dos subsistemas no Departamento de Recursos Humanos.

d) Identificar como a gestão da informação pode auxiliar no processo de tomada de decisão no Departamento de Recursos Humanos.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

O trabalho justifica-se por meio de três perspectivas, a profissional, a acadêmica e a pessoal. Sob a perspectiva profissional, a pesquisa é de interesse da autora em relação ao tema, pois a mesma realizou estágio na organização escolhida e após as análises realizadas será possível aplicação de novos conhecimentos em atividades futuras no âmbito organizacional. Para Costa (2003), a informação é concebida como matéria-prima para gerar o conhecimento, enquanto para McGee e Prusak (1994) expõem que a concorrência entre as organizações baseia-se em sua capacidade de adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de forma eficaz. Em vista disso, quando a organização dispõe de informações fidedignas, íntegras, adquire vantagem competitiva e se torna capaz de otimizar seus processos, melhorando a qualidade do processo de tomada de decisão, o trabalho proporciona uma proposta econômica em relação ao papel do profissional da informação, pois a redução dos custos com fontes de informação não utilizadas e o ganho de receita em relação a utilização adequada das informações proporciona vantagem aos administradores da organização e a própria sociedade, pois a organização conta com capital misto e utiliza dinheiro público para desenvolver suas atividades.

Para Barbosa (2008), a obtenção e uso da informação são fatores de transformações sociais e econômicas. Com intenção de desenvolver neste trabalho a integração das necessidades informacionais e do conhecimento perspectiva integradora da gestão da informação para competitividade da organização. Já sob perspectiva acadêmica o trabalho justifica-se para ampliação dos conhecimentos sobre o tema, principalmente para realizar a ligação entre disciplinas como: Gestão da Informação para negócios, Necessidades e Usos da Informação e Sistemas de Informação. Sob a perspectiva pessoal, o trabalho justifica-se tendo em vista que a autora tem interesse sobre o assunto a fim de conseguir interligar os conhecimentos acadêmicos e profissionais. Como o propósito do trabalho é Identificar e propor uma estrutura de informações necessárias para otimizar a ARH na organização a gestão

da informação proporcionará o auxílio neste processo, segundo Oliveira (1992), a informação sustenta o processo decisório, pois quando devidamente arquitetada é de crucial importância para a empresa, associa os diversos subsistemas e capacita a empresa a alcançar seus objetivos. Acompanhando as afirmações de Vital, Floriani e Varvakis (2010) o gerenciamento da informação em organizações passa por um processo contínuo de etapas estruturadas, organizadas e sistematizadas (fluxo de informação), com pessoas envolvidas no processo e responsáveis por tal gestão, além do uso otimizado das fontes de informação.

Atualmente o saber trabalhar com dados, gerar informações, construir e consolidar conhecimento tem se tornado um diferencial das organizações para obterem vantagem no mercado em que atuam e desenvolverem com maior eficácia suas atividades.

As fontes de informação constituem um conceito muito amplo, já que se considera como fontes de informação materiais ou produtos, originais e adaptados, que abordam notícias por meio dos quais se transmite conhecimento (SAINERO, 1994), ou seja, qualquer elemento que, submetidos à uma interpretação, pode transmitir conhecimento é considerado fonte de informação.

#### 1.4 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

O objeto de estudo para fim desta pesquisa é o Departamento de Recursos Humanos da Companhia de Saneamento do Paraná (SANEPAR). A organização conta com cerca de 7 mil empregados, sendo aproximadamente 95 funcionários destinados ao Departamento de Recursos Humanos. A empresa presta serviços de fornecimento de água tratada, coleta e tratamento de esgoto e gerenciamento de resíduos sólidos. Conta com uma estrutura organizacional composta por assembleia geral, comitê técnico, comitê de indicação e avaliação, comitê de auditoria estatutário e conselho administrativo.

#### 1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

A seção 1 apresenta os principais objetivos de estudo da empresa analisada, bem como as intenções de pesquisa. Já a seção 2 é composta da



contextualização da inserção do DRH no contexto atual, sua fundamentação teórica, surgimento, evolução e participações desse setor nas organizações, apresentação dos principais conceitos sobre Gestão da Informação e Fontes de informação. A seção seguinte apresenta a metodologia aplicada, a seção 4 apresenta os resultados obtidos na pesquisa, seguida das considerações finais e por fim se apresenta as referências que foram utilizadas para elaboração da pesquisa.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta seção discorre sobre a literatura pertinente, incluindo tópicos como: Gestão da Informação, Identificação das necessidades, Estudo de usuários, Ambiente informacional, Processos de gestão da Informação, Informação para negócios, Fontes de informação e Administração de Recursos Humanos.

O aumento das informações em nossa sociedade é perene, bem como nas organizações, o que pode ser um fator problemático quando seus requisitos e fontes informacionais não são estruturados. Portanto é importante reconhecê-las, utilizando a Gestão da Informação no tratamento de informações a fim de relacionar conceitos e princípios de outras áreas do conhecimento, como é o caso do Departamento de Recursos humanos. Alicerçado no ciclo de Gestão da informação, é necessário atentar-se a cada componente do ciclo, levando em consideração a importância do ambiente em que a organização está inserida. Para fim desta pesquisa, foi direcionada a atenção na definição da necessidade do usuário, definição das fontes, como as informações são coletadas e tratadas, seu armazenamento, uso e descarte.

### 2.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A falta de estrutura informacional tem favorecido o excesso e em alguns casos a falta de informação, a Gestão da Informação tem como objetivo identificar e propor soluções para problemas informacionais entre os diferentes setores, com intenção de estruturar as informações necessárias, evitando o excesso e a escassez de informação. Para Wilson (2002), gestão da informação é definida como:

A aplicação de princípios de gestão para a aquisição, organização, o controle e a disseminação e o uso de informação relevante para o efetivo funcionamento das organizações de todos os tipos (...) Gestão da informação está relacionada com o valor, a qualidade, a propriedade, o uso e a segurança da informação no contexto do desempenho da organização (WILSON, 2002, p.1).

Para Davenport (1998), é necessário fazer certas adaptações, em relação à linguagem, estilo ou outro ponto, com objetivo de melhorar as informações que chegarão até o usuário, auxiliando na contextualização e também na persuasão ao uso. A GI utiliza de suportes e fluxos formais, além de processos estabelecidos para o alcance de determinado objetivo, sendo esse vinculado ao desenvolvimento de atividades ou suporte para tomada de decisão dentro de um ambiente. Segundo Valentim (2008, p. 1) a gestão da informação pode ser definida como:

um conjunto de ações que visa desde a identificação das necessidades informacionais, o mapeamento dos fluxos formais (conhecimento explícito) de informação nos diferentes ambientes da organização, até a coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades cotidianas e a tomada de decisão no ambiente corporativo.

Reis (1993), afirma que “para que a gestão [de informação] ser eficaz, é necessário que se estabeleçam um conjunto de políticas coerentes que possibilitem o fornecimento de informação relevante, com qualidade suficiente, precisa, transmitida para o local certo, no tempo correto, com um custo apropriado e facilidades de acesso por parte dos utilizadores autorizados”.

O fluxo informacional e o ciclo de vida da informação, são aspectos relevantes que a Gestão da Informação deve atentar-se. No que se refere ao ciclo informacional, destacando que o ciclo informacional é iniciado quando se detecta uma necessidade informacional, um problema a ser resolvido, uma área ou assunto a ser analisado. É um processo que se inicia com a busca da solução a um problema, da necessidade de obter informações sobre algo, e passa pela identificação de quem gera o tipo de informação necessária, as fontes e o acesso, a seleção e aquisição, registro, representação, recuperação, análise e disseminação da informação, que, quando usada, aumenta o conhecimento individual e coletivo (TARAPANOFF, 2006).

Devido a pluralidade de suas funções, o profissional da informação, segundo Teixeira Filho (1998, p.1), “É o protótipo hoje do trabalhador do conhecimento de amanhã”. Guimarães (1998, p.6) afirma que o trabalho do profissional da informação atualmente é “[...] lidar com a informação em um contexto de precisão, temática, adequação de fontes, tempo, forma, a partir de um dado contexto informacional”. Além disso, o profissional de gestão da informação, é apresentado por Guimarães (1997, p.126) como “[...] aquele que é capaz de fornecer a informação certa, da fonte

certa, ao cliente certo, da forma certa e a um custo que justifique seu uso".

## 2.2 GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO

Devido ao avanço da tecnologia da informação a quantidade de informações geradas nos últimos anos tem sido exponencial, o aumento do conhecimento científico e a diversidade das bases de dados, tem modificado os processos nas organizações a todo instante. Assim, o gerenciamento da informação começa a utilizar cada vez mais as tecnologias para suprir necessidades e lacunas deixadas pela documentação.

A utilização de documentos físicos, era controlada através dos registros bibliográficos sendo auxiliada pela Ciência da Informação, iniciada nos Estados Unidos (Shera e Cleveland, 1977, p. 257), aplicou as novas tecnologias para a recuperação da informação, conforme afirma Pinheiro: A Ciência da Informação tem dupla raiz: de um lado a Bibliografia/Documentação e, de outro, a recuperação da informação. Enquanto a primeira o foco é o registro do conhecimento científico, a memória intelectual da civilização e, no segundo, as aplicações tecnológicas em sistemas de informação, proporcionadas pelo computador. (PINHEIRO, 2005, p. 38).

Atualmente o gerenciamento da informação tem proporcionado maior e eficiência e segurança no processo de tomada de decisão. Segundo Davenport:

Quando a informação está em todo lugar, o que acontece na maioria das corporações, a mercadoria em menor oferta é a atenção. Quando proliferam os meios, as tecnologias e os tipos de informação, a única constante é nossa capacidade limitada de atenção, em especial para os responsáveis pelo processo decisório e para quem precisa do conhecimento para agir. (DAVENPORT, 2002, p. 119)

Davenport (1998, p 173) ainda afirma que o processo de gerenciamento da informação é "(...) um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento." E este processo é apresentado a partir das seguintes etapas:

Determinação das exigências: Durante essa etapa é necessário identificar como os gerentes percebem os ambientes informacionais e como compreendem que tipo de informações um administrador realmente precisa. Implica também em entender o mundo dos negócios e requer as perspectivas política, psicológica, cultural,

estratégica e ferramental além das avaliações individual e organizacional.

**Obtenção:** A etapa de obtenção de informações é uma atividade que deve incorporar um sistema de aquisição contínua que, de forma geral, consiste nas seguintes atividades: exploração de informações; classificação e formatação e estruturação das informações;

**Distribuição:** Faz referência às formas de comunicação e divulgação utilizadas.

**Uso da Informação:** Ligada à utilização da informação disponibilizada, à maneira como se procura, absorve e digere a informação antes de tomar uma decisão.

FIGURA 1 - PROCESSO DE GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO



.FONTE: Adaptado de Davenport e Prusak (1998)

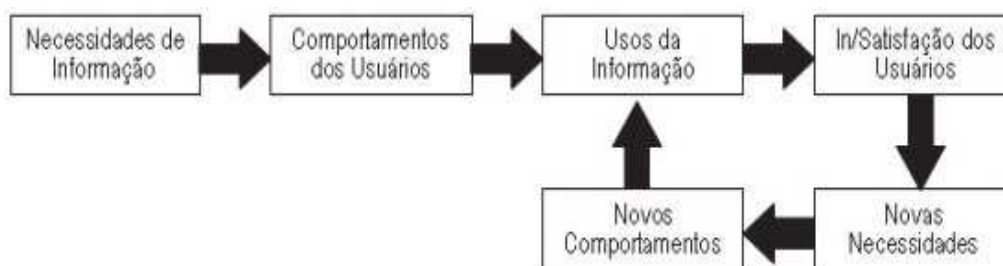
## 2.3 ESTUDO DE USUÁRIOS

Por intermédio do estudo de usuários, torna-se iminente que o profissional da informação consiga compreender tanto as necessidades de informação quanto a satisfação dos usuários em relação aos produtos e serviços fornecidos pela unidade de informação. Segundo Figueiredo (1994, p.7) os estudos de usuários podem ser conceituados como investigações para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos

usuários de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Segundo Le Coadic (1996) existe um processo cíclico e renovador no que tange a as necessidades de informação/satisfação dos usuários, conforme apresenta a figura a seguir:

FIGURA 2- CICLO DAS NECESSIDADES, USOS DA INFORMAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS



Fonte : : Le Coadic (1996); Costa e Ramalho (2010)

O ciclo apresentado estabelece uma relação recíproca entre os seguintes segmentos: necessidades e informação; informação e satisfação; necessidades e satisfação.

## 2.4 AMBIENTE INFORMACIONAL

Além da compreensão das necessidades de informação, para que Gestão da informação seja eficaz, é necessário realizar o monitoramento do ambiente informacional. Segundo Tarapanoff (1995) o conceito de monitoramento tem origem na corrente americana, similar à corrente francesa *veille* (vigília), e que designa uma técnica que tem como característica principal a observação e coleta de fatores científicos, tecnológicos, econômicos, sociais e outros que possam afetar e impactar a organização. Para Moresi (2001) o monitoramento informacional (MI) segue os seguintes princípios: Planejar e gerenciar a monitoração como atividade estratégica, estabelecer alianças com especialistas em tecnologia da informação ao desenvolver sistemas de monitoração e o gerenciamento da informação como uma função básica do monitoramento. Devido a crescente mudança nos negócios a sobrecarga de

informação é cada vez maior e a informação é vista cada vez mais como recurso estratégico nas organizações, conforme Beuren (2000, p.54)

“Quanto mais uma empresa acumula informações e aprende sobre os diferentes usos da informação, mais aumenta sua capacidade de impor barreiras de entrada entre segmentos de negócio, ou seja, mais difícil se torna a supremacia dos concorrentes nessa estratégia”.

Campos e Barbosa (2008, p.103), definem a Monitoração Ambiental (MA) como a “aquisição e o uso de informação sobre o ambiente externo, que pode auxiliar a tomada de decisão a respeito dos futuros cursos de ação da organização”.

## 2.5 INFORMAÇÃO PARA NEGÓCIO

Com o aumento das mudanças globais, a informação e o conhecimento, tem se tornado diferenciais competitivos notáveis pelas organizações. Para Brandão (2004) sobre a definição de informação para negócio de Montalli e Campello (1997,p. 321): “aquela que subsidia o processo decisório do gerenciamento das empresas industriais, de prestação de serviços e comerciais sob os aspectos: companhias, produtos, finanças, estatísticas, legislação e mercado.”

Já para Aguiar (1991), a expressão informação para negócios envolve mais a dimensão estratégica da informação para negócios, a qual visa a inteligência de negócios. é perceptível a necessidade de uma terminologia padronizada para a área, visto que esse conteúdo está disperso. Borges e Campelo (1997) definem o termo informação para negócios como um conjunto de informações destinadas a subsidiar as atividades das organizações no seu processo de desenvolvimento. Para Duarte (2000, p.25) “O conjunto de informações externas à empresa, utilizadas pelos executivos para redução de incertezas, frente ao ambiente de negócios, têm sido chamadas de informação para negócios”.

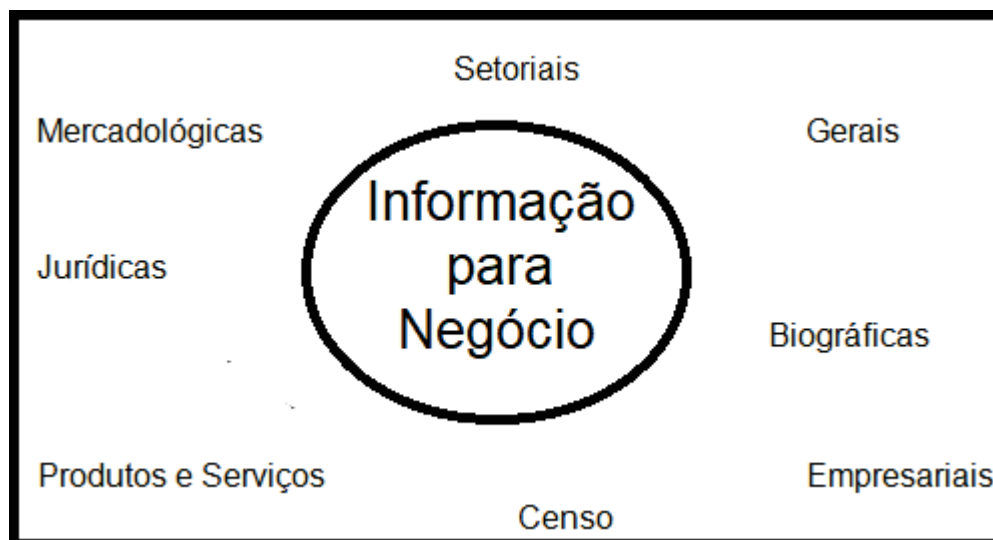
No âmbito informacional a literatura sobre terminologias adotadas referentes à indústria/empresa possui grande diversidade, não se apodera de definições universalmente aceitas. Assim, apesar da utilização frequente de termos como informação em ciência e tecnologia, informação científica e tecnológica, informação industrial e tecnológica, informação industrial, informação para indústria, informação

tecnológica e informação para negócios, é perceptível a falta de uma única definição conceitual, apesar da similaridade entre alguns deles.

A designação feita por Araújo e Bufrem (2008) relata que as informações para negócios são informações do tipo mercadológico, que trazem as análises das fatias de mercado, dos padrões de consumo e gastos de consumidores, estudos de seu comportamento e estilo de vida por meio de pesquisas de opinião; como também informação sobre investimento em propaganda por diversos setores e concorrência.

Na imagem abaixo Brandão (2004) apresenta uma taxonomia de fontes de informação que são consideradas fontes de informação para negócios.

FIGURA 3 - TAXONOMIA DE CLASSIFICAÇÃO DE FONTES DE INFORMAÇÃO PARA NEGÓCIO.



FONTE: Adaptado de BRANDÃO, (2004).

## 2.6 FONTES DE INFORMAÇÃO

As organizações necessitam utilizar e gerenciar a informação estrategicamente, tanto para a tomada de decisão quanto para a inovação no setor de atuação. Segundo os autores Borges e Carvalho (1998, p.76) "a cada dia torna-se mais claro o papel econômico da informação como insumo para o desenvolvimento de produtos, captação de recursos, conhecimento de mercado e sobrevivência de muitas empresas". Porém, necessitam obter informações confiáveis, de maneira



rápida e eficiente. De acordo com Rezende (2002), o que determina a excelência de uma empresa é a habilidade com que ela coleta, organiza, analisa e programa mudanças a partir de informações.

As fontes de informação são os meios utilizados para equacionar problemas informacionais, para Barbosa (2008), a obtenção e uso da informação são fatores de transformações sociais e econômicas estabelecidos pelo esforço de converter as necessidades em resultados práticos através das diversas formas de conhecimento. Chiavenato e Sapiro (1993) declaram que uma escolha acertada das fontes de dados é crítica para a coleta e a classificação das informações.

A análise de dados coletados e classificados tornará as informações valiosas para o usuário no processo decisório. Com isso, as grandes empresas estão gastando mais dinheiro do que nunca na obtenção de informações. Barbosa (2008) utiliza o modelo de Auster e Choo (1994) a fim de apresentar um modelo de categorização de fontes de informação, em três níveis: fontes pessoais (que podem ser subdivididas em fontes internas ou externas); fontes documentais (que podem ser subdivididas em fontes publicáveis ou documentos internos da organização) e fontes eletrônicas (formadas pelas bases de dados on-line, CD-ROMs ou Internet).

Uma fonte informacional é o principal insumo no processo de tomada de decisão e elaboração de estratégias dentro da organização. Segundo Porter (1980), o planejamento estratégico necessita de informações detalhadas, pensando, especialmente na monitoração do ambiente externo, as quais podem ser: livros, relatórios de pesquisas sobre setores industriais, associações comerciais, publicações comerciais, imprensa especializada em negócios, diretórios de empresas, relatórios anuais e publicações governamentais, dentre outras, outro aspecto importante é o monitoramento do crescimento tecnológico, pois cada vez o número pessoas aumentam e as fontes informacionais são mais utilizadas (CAMPOS e BARBOSA, 2008, p.103).

Com o aumento da tecnologia, é importante, analisar parâmetros de sites e blogs visitados para garantir a qualidade da informação. A qualidade de uma fonte de informação relaciona-se intrinsecamente com seus objetivos, a fonte deve proporcionar ou oferecer o que se propõe. Pela ótica do usuário da informação, a qualidade de uma fonte é sempre avaliada a partir de suas necessidades de informação (TOMAÉL, 2008, p. 6-7). Barbosa (2006) ainda descreve que as fontes de informação são consideradas relevantes, necessárias e úteis para o alcance dos

objetivos e metas da organização e a fonte se torna confiável quando se origina de uma fonte idônea para estruturar o processo decisório.

De acordo com Jannuzzi (2002, p.23)

É de fundamental importância, organizar e disponibilizar a fluxo de informações a respeito de mercado, barreiras técnicas, legislação, companhias, economia, finanças, produtos, tecnologia e políticas governamentais é um fato que se torna cada vez mais necessário e urgente, para subsidiar a tomada de decisões nas empresas brasileiras, visando à competitividade.

Os autores, Faria e Vital (2007), apresentam o quadro a seguir como um panorama quanto aos tipos de fontes, formais e informais, e os ambientes de obtenção, externos ou interno encontrado na organização, para fim deste trabalho o quadro conta com algumas adaptações que foram julgadas necessárias.

QUADRO 1 - FONTES DE INFORMAÇÃO E AMBIENTES DE OBTENÇÃO

<b>Fontes</b>	<b>Formal</b>	<b>Informal</b>	<b>Internas</b>	<b>Externas</b>
Manuais de serviço e instruções de operações /atividades				
Rotinas, procedimentos e regulamentos				
Políticas funcionais da organização				
Planejamento operacional, tático e estratégico				
Legislação				
Periódicos				

Fonte: adaptado de Faria e Vital (2007).

Foram realizadas algumas adaptações, pois no quadro original apresentava a legislação comercial, fiscal e trabalhista, enquanto que para fim deste trabalho foi utilizado apenas a legislação, levando em consideração a legislação pertinente para a área de recursos humanos. Para Smeltzer, Fann e Nikolaisen (1988), os tomadores de decisão utilizam mais as fontes de informação informais do que as

formais e consultam mais as fontes pessoais do que as impessoais; ou seja, os tomadores de decisão consideram mais o quesito confiança. Exemplos de tipos de fontes de informação estão representados no quadro 2.

QUADRO 2 – TIPOS DE FONTES DE INFORMAÇÃO: PESSOAIS E IMPESSOAIS

<p>Fontes pessoais informais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes</li> <li>- Fornecedores</li> <li>- Funcionários</li> <li>- Amigos</li> <li>- Família</li> </ul>	<p>Fontes pessoais formais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contador</li> <li>- Bancos</li> <li>- Advogados</li> </ul>
<p>Fontes impessoais escritas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revistas</li> <li>- Jornais</li> <li>- Periódicos</li> <li>- Catálogos</li> </ul>	<p>Fontes impessoais orais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eventos da área</li> <li>- Seminários</li> <li>- Workshops</li> </ul>

Fonte: Smeltzer, Fann e Nikolaisen (1988).

Para Grogan (1970,p.14) as fontes de informação também podem ser definidas em três categorias : primárias, secundárias e terciárias. Cunha (2001) descreve as fontes de informação, como todo e qualquer documento os quais podem abranger manuscritos e publicações impressas, além de objetos, como amostras minerais, obras de arte ou peças museológicas, podendo ser divididas em três categorias: documentos primários, documentos secundários e documentos terciários.

## 2.7 FONTES DE INFORMAÇÃO PRIMÁRIAS

Grogan (1970,p.14) define como fonte primária as que contêm, principalmente, novas informações ou novas interpretações de ideias e/ou fatos acontecidos; alguns podem ter o aspecto de registro de observações (como, por exemplo, os relatórios de expedições científicas)ou podem ser descritivos (como a literatura comercial). Para Pinheiro (2006),

as fontes primárias apresentam a informação na sua forma original, sem interpretação, sumarização ou avaliação de outros escritores. São materiais originais nos quais outras pesquisas são baseadas, tias fontes apresentam o pensamento original, reportam descobertas ou compartilham novas informações.

No departamento estudado a principal fonte primária para desenvolvimento das atividades é o Decreto Lei n.º5.452, 1 de Maio de 1943, o qual aprova a Consolidação das Leis do Trabalho.

## 2.8 FONTES DE INFORMAÇÃO SECUNDÁRIAS

As fontes de informação secundárias, segundo Grogan (1970,p.14) contêm informações sobre fontes primárias e são arranjados segundo um plano definitivo; são na verdade, os organizadores das fontes primárias e guiam o leitor para eles. Logo, as fontes secundárias são “interpretações e avaliações de fontes primárias”. Para Cunha (2001) as fontes secundárias contêm, informações sobre documentos primários e são arranjados segundo um plano definitivo; são, na verdade, os organizadores dos documentos primários e guiam o leitor para eles. As fontes secundárias estão sob as perceptivas do segundo autor, produtor como no caso das bibliografias, os dicionários e as enciclopédias, as publicações ou periódicos de indexação e resumos, os artigos de revisão, catálogos, entre outros. Além disso, fontes secundárias envolvem generalizações, análises, sínteses, interpretações, ou avaliações da informação original. No departamento estudado, existem manuais, catálogos e dicionários que são utilizados para desenvolvimento das atividades, com base nas fontes primárias citadas anteriormente.

## 2.9 FONTES DE INFORMAÇÃO TERCIÁRIAS

As fontes terciárias podem ser definidas como uma seleção e compilação de fontes primárias e secundárias. Grogan (1970, p. 14) têm como função principal ajudar o leitor na pesquisa de fontes primárias e secundárias, sendo que, na maioria, não trazem nenhum conhecimento ou assunto como um todo, isto é, são sinalizadores de localização ou indicadores sobre as fontes primárias ou secundárias, além de informação factual. Podem ser vistas como “a categoria mais problemática de todas”

e raramente encontra-se a distinção entre fontes secundárias e terciárias. Cunha (2001) define as fontes terciárias como as que possuem função principal de ajudar o leitor na pesquisa de fontes primárias e secundárias, sendo que, na maioria, não trazem nenhum conhecimento ou assunto como um todo, isto é, são sinalizadores de localização ou indicadores sobre os documentos primários ou secundários, além de informação factual.

## 2.10 ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

Para dar continuidade no ciclo de gestão da informação é necessário se atentar ao ambiente em que a organização está inserida, no caso da pesquisa, foi escolhido o departamento de recursos humanos ou gestão de pessoas, para fim deste trabalho os dois conceitos possuem o mesmo significado. O conceito de Gestão de Pessoas não é novo, mas, porem a cada dia surgem novos desafios a serem enfrentados. Implicam em novos mercados, produtos, novas mentalidades, competências e maneiras de pensar sobre os negócios. Sob perspectiva de Toledo (1999), pode ser definida como a área de estudos e atividades que lida com os aspectos relativos ao elemento humano em geral, nas organizações. ou melhor, a área que trata dos problemas de pessoal, de qualquer agrupamento humano organizado.

Para Chiavenato (2007), a Era da Industrialização Clássica, que percorreu os anos de 1900 a 1950, tendo início com a Revolução Industrial. Era caracterizada como Departamento de Pessoal e posteriormente como relações industriais, seu principal objetivo era o cumprimento da parte legal e burocrática da organização. O autor diferencia o período de 1950 a 1990 como a Era da Industrialização Neoclássica seu início foi ao final da Segunda Guerra Mundial em 1950. O departamento de recursos humanos durante esse período tornou-se responsável além das tarefas operacionais e burocráticas que já existiam, pelo recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, higiene e segurança do trabalho. Após esse período surge a Era da Informação, a qual se estende até os dias atuais, de modo que as mudanças se tornaram ainda mais inesperadas e imprevisíveis. A era da informação é caracterizada pela rápida disseminação das informações. A ARH foi substituída pela gestão de pessoas, em que as pessoas são vistas como seres inteligentes, dotadas de

conhecimentos e habilidades, o capital mais importante das organizações (CHIAVENATO, 2007).

Para Claro e Nickel (2002 p. 17), nota-se uma mudança clara para RH, “Já faz algum tempo que a área de Recursos Humanos passou de um simples departamento de pessoal para um agente de transformação na organização, provocando mudanças e oferecendo sustentação na implantação das mesmas”.

Ribeiro (2005, p. 17), aponta as características principais para Recursos Humanos, as quais são:

Propor, definir e garantir um conjunto de normas e procedimentos alinhados com os princípios empresariais e de acordo com a Legislação; Criar e operar sistemas que permitam que as oportunidades de emprego e desenvolvimento de carreira estejam disponíveis a todos; Buscar sempre a diversidade, com o objetivo principal de aumentar o capital intelectual, de modo a garantir a capacidade de atualização e inovação; Dar suporte às demais unidades da empresa prestadora de serviço ou funcionar como facilitador nos processos de administração de pessoas.

Para Chiavenato (2002), existem os processos dos subsistemas do departamento de Recursos humanos, os quais visam atuar com o suprimento de recursos humanos para as organizações. Para Marras (2011), os principais subsistemas são: Recrutamento e Seleção; Remuneração; Benefícios; Treinamento e Desenvolvimento; Avaliação de desempenho; Higiene e Segurança do Trabalho; Contencioso Trabalhista e Assistência Social. Sobre esses subsistemas se discorre na continuação, levando em consideração os subsistemas que realmente fazem parte da rotina do departamento de recursos humanos.

### 2.10.1 RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

O subsistema de recrutamento e seleção visa auxiliar a organização com candidatos aptos às necessidades da organização, a fim de oferecer vagas para pessoas que possuam as qualificações necessárias. A área de recrutamento consiste na busca e retenção de candidatos para determinada função, já a seleção na escolha e tomada de decisão do candidato que ocupará o cargo disponível (Rocha, 1997). A área de recrutamento e seleção conta com dois tipos de recrutamento: recrutamento interno e recrutamento externo. Marras (2011) define o recrutamento interno como um processo de extrema importância, quando aplicada com transparência, de maneira

adequada e política. Somente dessa forma será possível alcançar-se os resultados positivos que refletem na administração de RH e no processo produtivo. Além disso, o recrutamento interno possui várias vantagens descritas por Chiavenato (2009), o recrutamento interno proporciona maior validade e segurança a organização. A margem de erro em relação a contratação é reduzida, além de desenvolver uma competitividade interna e alocar de maneira ótima os investimentos realizados com treinamentos.

A desvantagem descrita por Rocha (1997) são os conflitos entre colaboradores com os mesmos interesses e nas mesmas condições. Já o recrutamento externo procura preencher suas vagas com candidatos externos atraídos pelas técnicas de recrutamento. Para se chegar a excelência em recrutamento e seleção, é preciso saber quais as reais necessidades e como se deseja supri-las, no que abrange a carência de recursos humanos, e a partir daí tomar a decisão cabível (ARAUJO E GARCIA, 2009). O subsistema de recrutamento e seleção, conta com suas fontes de recrutamento, descrita por Marras (2011), as quais são instâncias que devem ser exploradas na busca de recursos humanos para abastecer o processo seletivo da empresa. Entre as fontes de recrutamento mais utilizadas, podem-se citar as seguintes:

QUADRO 3 - FONTES DE INFORMAÇÃO PARA RECRUTAMENTO

	Funcionários da própria empresa
	Banco de dados interno
	Indicações
	Avisos (internos e externos)
	Entidades (sindicatos, associações etc.)
	Escolas, universidades, cursos
	Concursos externos
	Agência de emprego
	Mídia (anúncios, classificados, rádio, televisão etc.)
	Consultorias

FONTE : Marras(2011)

### 2.10.1.2 SELEÇÃO

A seleção, por sua vez, como define Chiavenato (2004, p.87), refere-se “a escolha do homem certo para o cargo certo, ou, mais amplamente, entre os candidatos recrutados, aqueles mais adequados aos cargos”. Segundo Marras (2011) seleção de pessoal é: “uma atividade de responsabilidade do sistema de ARH, que tem por finalidade escolher, sob a metodologia específica, candidatos a emprego recebidos pelo setor de recrutamento, para o atendimento das necessidades internas da empresa”.

### 2.10.2 ADMISSÃO

Esta área tem por atribuição cuidar de todo o processo de integração do indivíduo na empresa, dentro dos critérios administrativos e jurídicos. Tem início na busca do profissional no mercado de trabalho, adequar nas funções do cargo e efetuar o registro de acordo com as conformidades da legislação do trabalho. Na organização que a pesquisa foi realizada, a área de admissão conta com 1 funcionário, e seus processos são desenvolvidos a partir do recrutamento e seleção, porém de maneira separada. Logo, após o processo de recrutamento e seleção deverá passar pela fase de admissão, com toda a documentação necessária, para tornar-se um empregado efetivo na empresa. Segundo Cordeiro e Mota (2013) os principais documentos que devem ser solicitados ao empregado pelo empregador são: RG; CPF; Título de eleitor; CNH; Certidão de Casamento (se for o caso); Declaração de concubismo (se for o caso, para fins de habilitação da companheira como dependente) na CTPS; Carteira de reservista (sexo masculino); Exame médico admissional; Comprovante de endereço completo com CEP; Certidão de nascimento dos filhos menores de 14 anos; Caderneta de vacinação dos filhos menores de 07 anos; Comprovante de frequência escolar dos filhos, a partir dos 07 anos de idade, que deverá ser apresentado ao empregador, todo ano, nos meses de maio e novembro; Carteira de Trabalho de Previdência Social (CTPS); Cartão do PIS/PASEP, para funcionários que já trabalharam com carteira assinada; ASO referente ao desligamento da última empresa; Comprovante de escolaridade exigida pelo cargo ocupado com registro profissional expedido pelos órgãos de classe.



A empresa montará um dossiê de empregado, em que normalmente estão arquivados os documentos pessoais citados anteriormente, bem como os descritos por Carrion (2004, p. 98) no art. 41 da CLT que “Em todas as atividades será obrigatório para o empregador o registro dos respectivos trabalhadores, podendo ser adotados livros, fichas ou sistema eletrônico, conforme instruções a serem expedidas pelo Ministério do Trabalho”. Os documentos são: A identificação do empregado, com o número e série da Carteira de Trabalho e Previdência Social; Data de admissão e demissão; Cargo ou função; Remuneração e forma de pagamento; Local e horário de trabalho; Concessão de férias; Identificação da conta vinculada ao FGTS e a conta do PIS/PASEP; Acidente de trabalho e doença profissional, quando tiverem ocorrido.

### 2.10.3 CARGOS E SALÁRIOS

O subsistema de remuneração ou cargos e salários é uma ferramenta utilizada para determinar ou sustentar as estruturas de forma justa dentro da organização. Para Silva (2002), esse subsistema tem como objetivo alcançar os equilíbrios internos e externos, através da definição de atividades, atribuições, deveres e responsabilidades de cada cargo e os seus níveis salariais. Toledo (1978, p.96), defende a ideia que dentro de uma empresa, cada função ou cada cargo, tem seu valor. Esse valor é composto, basicamente, do valor da função em si (em relação às demais áreas da empresa) e do valor da função no mercado. Martins (2012, p. 230) afirma que “remuneração é o conjunto de prestação recebida habitualmente pelo empregado pela prestação de serviço, seja em dinheiro ou de terceiros, mas decorrentes do contrato de trabalho”.

Na implantação do programa de administração de cargos e salários é necessário seguir diversas etapas, tais como; Planejamento e divulgação do plano, Análise de cargos, Avaliação de cargos, Pesquisa salarial, Estrutura salarial, Política salarial, Política de remuneração, Correrias profissionais, Participação nos lucros e resultados. Normalmente o subsistema de Cargos e Salários conta com as seguintes informações: Descrição dos cargos, Titulação dos cargos, Classificação dos cargos conforme os grupos ocupacionais, Pesquisa salarial, Política de remuneração, Composição da remuneração (salário + benefícios), Programa de desempenho, Sucessão de cargos, Reajustes salariais e Avaliação dos cargos chave.

#### 2.10.4 RESCISÃO

Para Martins (2007, p 347) “Resilição ou rescisão é a cessação dos efeitos de um contrato pela vontade das próprias partes, ou por uma delas, independente de intervenção judicial”. A rescisão de contrato pode ocorrer por diversos motivos, os mais comuns são: Dispensa sem justa causa: acontece decorrente a vontade do empregador, independente da vontade do empregado, vale ressaltar que não se pode fazer dispensa se o empregado possuir estabilidade de emprego. Dispensa por justa causa: ocorre quando há falta grave pelo empregado; Pedido de demissão: se caracteriza a pedido do empregado, quando o mesmo não quer prestar serviços para o empregador, ou até mesmo uma rescisão indireta, que ocorre por iniciativa do empregado como, por exemplo, se caso o empregador não estiver cumprindo com as cláusulas do contrato o empregado tem por direito pedir uma rescisão indireta, pois uma das partes deixou de cumprir com suas obrigações, sendo assim não pode confundir rescisão indireta com pedido de demissão. A área de rescisão de contrato necessita de informações provindas de todas as outras áreas da organização, sendo que é de responsabilidade de tal área realizar o agendamento em sindicato se necessário. No departamento estudado, para facilitar as atividades da área de rescisão, as informações necessárias estão arquivadas juntamente ao dossiê do empregado (criado quando o empregado realiza a entrega dos documentos à área de admissão).

#### 2.10.5 BENEFÍCIOS

O subsistema de benefícios tem como objetivo causar estimular e proporcionar aos funcionários ferramentas, conveniências ou vantagens que um colaborador recebe da empresa e o torna mais motivado, podendo ser financiados parcialmente ou totalmente pela empresa. Para Lacombe (2005), as empresas que oferecem benefícios conseguem ganhar competitividade no mercado de trabalho atraindo e retendo pessoal de melhor nível. Já para Chiavenato (2004), os benefícios podem ser constituídos de pagamentos financeiros indiretos, que incluem saúde e segurança, férias, pensões, planos de educação, descontos em produtos da companhia etc.

Os benefícios como vale refeição, plano médico, odontológico, cesta-básica

são alguns dos benefícios que as empresas oferecem aos seus funcionários. No entanto, nenhum desses benefícios é obrigatório. Pela CLT, são obrigatórios apenas o FGTS, Vale Transporte, Férias e Décimo terceiro salário.

- Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS): correspondente à 8% do total da remuneração percebida pelo trabalhador, e que é depositada em uma conta vinculada, ou seja em uma conta bancária à qual o trabalhador não tem acesso, só podendo receber o saldo desta conta em caso de demissão arbitrária, ou em outras situações especiais previstas em lei;

- Vale Transporte: é um benefício que impede que qualquer trabalhador gaste mais do que 6% do seu salário com despesas de transporte de sua casa até o trabalho e do trabalho até sua casa. O valor da despesa que superar os 6% deve ser custeado pela empresa;

- Férias (acrescidas de 1/3): a cada 12 meses o trabalhador tem direito a 30 dias de descanso. Durante este período sua remuneração será acrescida de 1/3 em relação à remuneração normal;

- Décimo Terceiro salário: anualmente o trabalhador recebe um salário adicional, denominado gratificação natalina ou 13º. salário.

A organização oferece além dos benefícios citados na legislação: Auxílio creche, Plano odontológico, Plano de saúde, Seguro de vida.

## 2.10.6 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Este subsistema, dentro das instituições, trabalha com o propósito de desenvolver o potencial dos funcionários. Para Lacombe (2005), o treinamento como qualquer atividade que contribua para tornar uma pessoa apta a exercer sua função ou atividade, aumentando sua capacidade ou preparando-a para exercer novas funções ou atividades. Já para Marras (2011, p.145) “o treinamento produz um estado de mudança no conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes de cada trabalhador, uma vez que programa ou modifica a bagagem particular de cada um”. O autor ainda complementa destacando o treinamento como um processo de assimilação cultural em curto prazo, objetivando repassar ou reciclar conhecimentos, habilidades e atitudes relacionadas diretamente com a execução de tarefas. A organização após receber a demanda interna da gestão, começa a desenvolver novos

treinamentos, atualmente como a organização é credenciada pela NBR /ISO 9001, a recomendação, é que se tenha uma sistemática na qual, quando houver a necessidade de treinamento, que se faça uma solicitação, por exemplo, ao RH através de um formulário (eletrônico ou físico), onde conste: o tipo de treinamento ou ação de competência, os objetivos, o solicitante, para quando precisa realizar, se será externo ou interno, tenha a lista dos participantes, podendo ser usada também como lista de presença, que tenha o prazo para avaliar a eficácia após a realização e campo para avaliação da eficácia.

#### 2.10.7 FOLHA DE PAGAMENTO

O controle e os cálculos de pagamentos como salário, plano de saúde, vale-alimentação, vale-transporte, participação nos lucros e resultados e todos os demais benefícios oferecidos aos trabalhadores são de responsabilidade do setor. A boa gestão desses processos é essencial para evitar que o empregador tenha eventuais prejuízos ou que os trabalhadores sejam remunerados de forma equivocada, com descontos indevidos no holerite. Por serem mensais, esses processos são responsáveis por grande parte do tempo de trabalho da equipe do departamento pessoal, principalmente se a empresa conta com uma quadro de colaboradores extenso. De acordo com Ribeiro (1997, p. 135) “Folha de pagamento é um documento que relaciona os nomes dos empregados da empresa, o valor bruto dos salários, os descontos ou abatimentos e o valor líquido a receber”. Este documento serve para a empresa como comprovação da quitação das obrigações com o empregado e para o empregado é a comprovação do recebimento dos seus direitos. As informações necessárias para desenvolvimento desta área são : Dados da empresa, Dados do trabalhador, Contribuição sindical, Salário base do trabalhador, Horas extras do trabalhador, Adicional noturno, Parcelas integrantes, Salário Família, Contribuição Previdenciária, Imposto de Renda na Fonte (IR), Pensão Alimentícia, Vale transporte, Habitação e Alimentação .

#### 2.10.8 SEGURANÇA DO TRABALHO E MEDICINA DO TRABALHO

O subsistema de Segurança do trabalho e medicina do trabalho tem como

objetivo compor as atividades intimamente relacionadas, no sentido de garantir condições pessoais e materiais de trabalho capazes de manter nível adequado de saúde aos funcionários. Para Chiavenato (2004) a área de segurança do trabalho pode ser definida como o conjunto de medidas técnicas, educacional, médica e psicológica utilizadas para prevenir acidentes, seja eliminando condições inseguras do ambiente, seja instrumento ou convencendo as pessoas da utilização de práticas preventivas. Ela é indispensável ao desempenho satisfatório do trabalho. Segundo Marras(2011) este subsistema possui três linhas de trabalho : Segurança do Trabalho, Higiene do Trabalho e Medicina do Trabalho.

A segurança do trabalho conta com o embasamento da própria CLT, que no seu artigo 163 dispõe o seguinte:

Será obrigatória a constituição de Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), de conformidade com instruções expedidas pelo Ministério do Trabalho, nos estabelecimentos ou locais de obra nelas especificadas. (Redação dada pela Lei nº 6.514, de 22.12.1977)

Já a medicina do trabalho é um ramo da saúde que se preocupa em preservar a vida e a integridade do trabalhador. É um direito garantido por lei que visa proporcionar segurança do trabalho para todo cidadão, na concepção atual de saúde do trabalhador entende o social como determinante das condições de saúde e, sem negar que os doentes devam ser tratados e que seja necessário prevenir novas doenças, privilegia ações de promoção da saúde. Entende que as múltiplas causas dos acidentes e das doenças do trabalho têm uma hierarquia entre si, não sendo neutras e iguais, havendo algumas causas que determinam outras (MENDES & OLIVEIRA, 1995).

Segundo artigo 168 da CLT, funcionam como uma proteção legal tanto para os empregadores quanto para os empregados, verificando se a pessoa está apta a ocupar o cargo e garantindo que, ao longo do tempo, ela não adquira uma doença decorrente de suas funções. As principais informações que devem ser seguidas para cumprimento do objetivo das áreas são: Segurança do trabalho: Elaboração de parecer, Avaliar as condições ambientais de trabalho, Informar os trabalhadores sobre as atividades insalubre, perigosas e penosas existentes na empresa, Levantar e estudar os dados estatísticos de acidentes do trabalho, Orientar as atividades desenvolvidas por empresas contratadas, indicar, solicitar e inspecionar

equipamentos de proteção contra incêndio, recursos audiovisuais e didáticos e outros materiais considerados indispensáveis, de acordo com a legislação vigente.

Medicina do trabalho: Exame admissional, Exame periódico, Exame de retorno ao trabalho, Mudança de função e Exame demissional.

## 2.10.9 ASSISTÊNCIA SOCIAL

Dourado (2010) relata que o Serviço Social ou Assistência Social é uma profissão/área que, devido à sua singularidade, apresenta uma aptidão para construir uma visão abrangente acerca do processo de trabalho por meio da sua inserção junto aos trabalhadores. Para Marras (2011), o subsistema de Serviço Social, é uma área operacionalizada por assistentes sociais que executam programas de atendimento aos empregados da empresa, em situações ou momentos de necessidade, como os que seguem: Acompanhamento em internações e auxílio família durante o afastamento do empregado, Visitas às residências em caso de afastamento, Apoio a mediação em conflitos, Suporte aos empregados em momentos de desajustes sociais, Suporte total aos empregados e sua família em momentos de gravidade.

## 2.10.10 SÍNTESE DOS PRINCIPAIS CONCEITOS ADOTADOS

Para demonstrar os principais conceitos adotados durante a pesquisa, foi elaborado o quadro, a seguir, onde são demonstrados os principais autores citados.

QUADRO 4 SINOPSE DOS PRINCIPAIS CONCEITOS ADOTADOS NESTE TRABALHO

Conceito	Autor (es)	Relação com os objetivos
<b>Gestão da Informação:</b> Conjunto de ações que visa desde a identificação das necessidades informacionais, o mapeamento dos fluxos formais (conhecimento explícito) de informação nos diferentes ambientes da organização, até a coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação.	Valentim (2008, p. 1)	Identificar e propor uma estrutura de informações necessárias para otimização do Departamento de Recursos Humanos

<p><b>Processo de gerenciamento da informação</b></p> <p>“(…) um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento.”</p>	<p>Davenport (1998, p 173)</p>	<p>Realizar o levantamento dos requisitos informacionais necessários para os subsistemas da Administração de Recursos humanos</p>
<p><b>Estudos de usuários:</b> Investigações para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.</p>	<p>Figueiredo (1994, p.7)</p>	<p>Realizar o levantamento das necessidades de uso dos usuários da informação no Departamento de Recursos Humanos.</p>
<p><b>Fontes de informação:</b> Todo e qualquer documento os quais podem abranger manuscritos e publicações impressas, além de objetos, como amostras minerais, obras de arte ou peças museológicas, podendo ser divididas em três categorias: documentos primários, documentos secundários e documentos Terciários</p>	<p>Cunha (2001)</p>	<p>Identificar as fontes de informação utilizadas para desenvolvimento dos Subsistemas no Departamento de Recursos Humanos.</p>
<p><b>Informação para negócio:</b> “aquela que subsidia o processo decisório do gerenciamento das empresas industriais, de prestação de serviços e comerciais sob os aspectos: companhias, produtos, finanças, estatísticas, legislação e mercado.”</p>	<p>Montalli e Campello(199 7, p. 321)</p>	<p>Identificar como a gestão da informação pode auxiliar no processo de tomada de decisão na área de gestão de pessoas no Departamento de Recursos Humanos</p>

FONTE : A autora (2018)

### 3 METODOLOGIA

A presente seção aborda as características e métodos adotados na pesquisa, com o objetivo de esclarecer seus fins e meios a fim de alcançar os objetivos definidos.

Durante a pesquisa foi utilizado o Método do Estudo de caso, o qual se constituiu como técnica a fim de organizar dados sociais preservando o caráter unitário do objeto social estudado, para Tull (1976) e Bonoma (1985) refere-se a uma análise intensiva de uma situação particular ou como uma descrição de uma situação gerencial.

A pesquisa buscou analisar a instituição com base no problema já definido, porém vale ressaltar que a organização não representa todas as empresas de saneamento, bem como todos os departamentos de recursos humanos, é um caso único, que foi levantado para estudo.

O primeiro passo foi realizar uma conversa informal com a gerente do departamento de recursos humanos da organização, conforme orientações foram vetadas todas as informações consideradas sigilosas, foram preenchidas as solicitações pertinentes para realização da pesquisa Anexo 1 e 2 , e com o termo de autorização de pesquisa Anexo 3 a coleta de dados foi colocada em prática.

Com a autorização devida, foi elaborado o Termo de consentimento livre esclarecido (TCLE), (Apêndice 1), o termo foi entregue a todos os funcionários lotados nos subsistemas ou subáreas do departamento de recursos humanos.

Após o TCLE assinado, os funcionários foram convidados a responder um questionário Apêndice 2 com 6 questões (sendo as duas primeiras direcionadas por área e as demais iguais para todas as áreas) e foram realizadas conversas informais onde foram esclarecidos os objetivos da pesquisa, durante a fase de coleta de dados, também foram realizadas ligações e trocas de e-mail com os funcionários da organização.

No questionário foi utilizada a escala de Likert a qual permite medir as atitudes e conhecer o grau de concordância do entrevistado com qualquer afirmação proposta e a aplicação do procedimento metodológico de observação, o qual possibilitou realizar a pesquisa de forma interativa, com a cooperação entre o pesquisador e os profissionais. Foi realizada a criação de rótulos conforme o grau de



frequência da fonte de informação utilizadas para as subáreas, levando em consideração o conceito de Martinez *et al.* (2004, p.106), “a taxonomia, em um sentido amplo, é a criação da estrutura (ordem) e dos rótulos (nomes) que ajudam a localizar a informação relevantes.

A apresentação dos resultados foi realizada utilizando as ferramentas Excel e o Tagul. Todas as informações coletadas foram salvas e tabuladas em planilhas e as nuvens de palavras foram criadas pelo *software* Tagul.

Durante a coleta de informações necessárias a fim de alcançar os objetivos da pesquisa, os dados foram coletados por meio de: Pesquisa de Campo (questionário estruturado, entrevista não estruturada observação participante, e pesquisa bibliográfica), “a coleta, através de diversas fontes, tem como objetivo permitir a triangulação dos dados coletados, a fim de se abranger a máxima amplitude no momento da descrição, explicação e compreensão do foco em estudo.” (VIEIRA, 1996, p.16).

Nos questionários haviam perguntas relacionadas às principais atividades realizadas pela subárea do departamento, como o funcionário percebe sua necessidade de informação, quais são as principais fontes de informação utilizadas no dia a dia e como um gestor da informação pode auxiliá-los. As análises serão apresentadas na próxima seção.

## 4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção são apresentados os resultados da pesquisa, como cada subsistema e o departamento em geral percebem suas necessidades de informação, quais são as fontes de informação mais utilizadas segundo Grogan (fonte primária, fonte secundária e fonte terciária) utilizando gráfico. Para expressar a frequência será apresentado uma nuvem de palavras, além das observações realizadas durante a pesquisa e como os subsistemas e o departamento reconhecem o papel do profissional da informação.

### 4.1. RECRUTAMENTO E SELEÇÃO:

Na organização o papel da subárea de recrutamento e seleção é desempenhado por um funcionário e é denominada área de Concurso, pois a organização é uma sociedade anônima de economia mista, e a contratação dos empregados ocorre por meio de Concurso Público, conforme inciso II do art. 37 da Constituição Federal, e inciso II do art. 27 da Constituição do Estado do Paraná.

Após a aplicação do questionário e realização de entrevista com o responsável pela área, foram observadas que as principais atividades desenvolvidas pela área são:

- Descrição da vaga, assim como suas atribuições e necessidades.

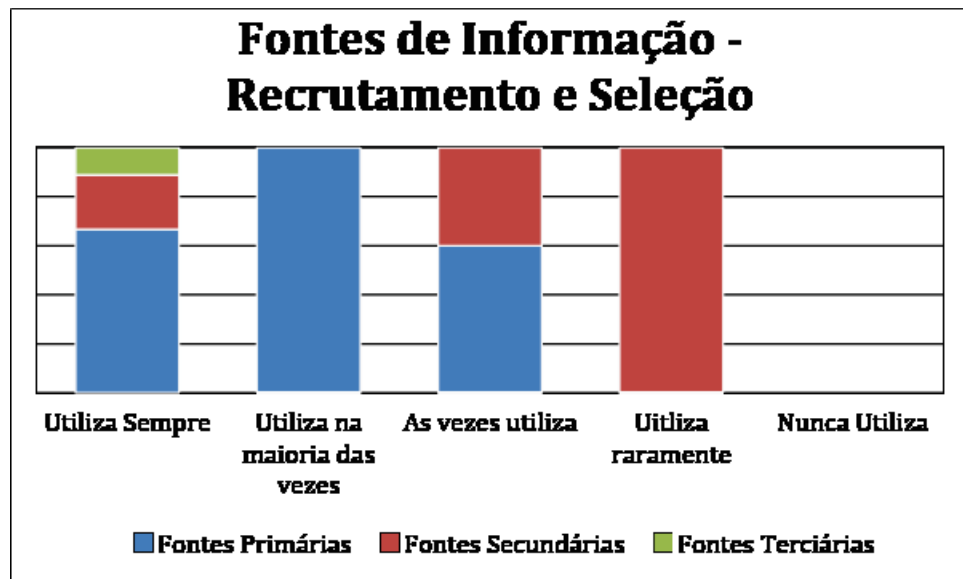
- Divulgação da vaga, pode ser feita por meio de murais internos, intranet, sites especializados, anúncios em jornais e portais de recrutamento e seleção, entre outros.

- Verificação da necessidade de contratação interna

A área não conta com um banco de talentos que, onde quando necessário os funcionários são contatos para realizar um processo interno de recrutamento e, apenas em alguns casos quando algum funcionário é desligado, o gestor direto já apresenta outro funcionário para substituição. Atualmente não conta com profissional da informação, porém considera importante a coleta de informações com base na necessidade informacional, a organização do fluxo de informações, o descarte e a

utilização de softwares para auxiliar os processos da área. As principais fontes informacionais utilizadas para realização das atividades rotineiras da organização, estão apresentadas no gráfico abaixo, nota-se que a normalmente as fontes primárias são as mais utilizadas.

GRÁFICO 1 – FREQUÊNCIA DE USO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO



FORTE: A autora (2018).

A seguir é apresentada a nuvem de palavras conforme seu grau de frequência:

FIGURA 4 - FONTES DE INFOMAÇÃO PARA O SUBSITEMA DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO



FONTE: A autora (2018)

## 4.2 ADMISSÃO

O subsistema de admissão também conta com apenas 1 funcionário, o qual realiza as seguintes atividades :

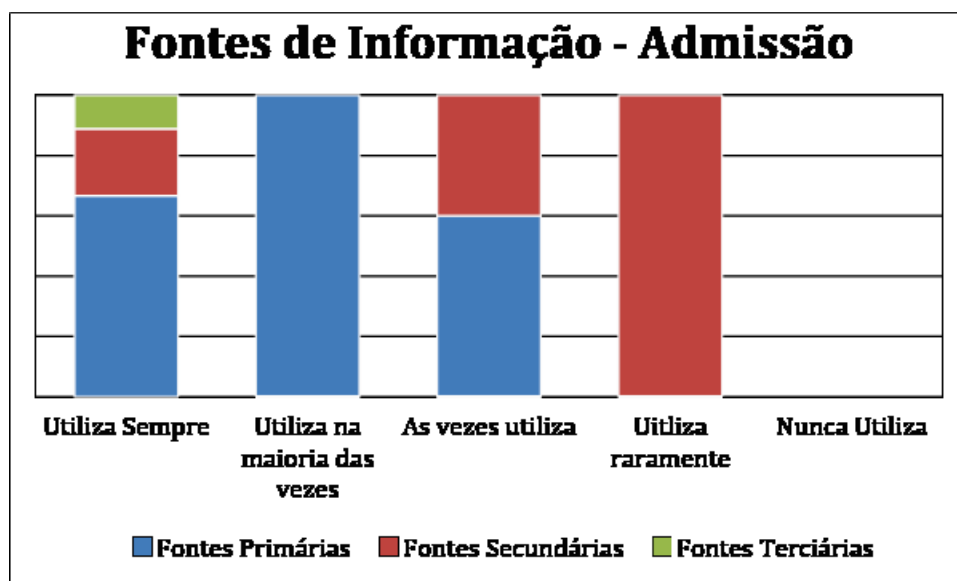
- Registro da carteira de trabalho
- Emissão do contrato individual de trabalho.

Conforme o grau de concordância é possível observar que quando a rotina é mal realizada ou não cumprida, é possível colocar tanto o empregado como o empregador em situação de risco, podendo gerar multas ou ainda anulação de atos. Nota-se que quando contratados, é atribuição da área de admissão cuidar de todo o processo de integração do indivíduo na empresa dentro dos critérios administrativos e jurídicos.

Durante a pesquisa foi observado que o funcionário identifica suas necessidades informacionais quando precisa desenvolver qualquer atividade do dia a dia, quando recebe demanda do gestor e quando percebe que as informações que possui não são suficientes para desempenhar às atividades requeridas.

A utilização das fontes é apresentada no gráfico a seguir:

GRÁFICO 2 – FREQUÊNCIA DE USO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE ADMISSÃO



FONTE: A autora (2018).

É interessante notar que mais uma vez as fontes primárias são as mais utilizadas, segue a apresentação das fontes informacionais na nuvem de palavras conforme seu grau de frequência:

FIGURA 5 - FONTES DE INFORMAÇÃO ADMISSÃO



FONTE: A autora (2018).

A área percebe a importância do gerenciamento da informação para realização das atividades e suporte na tomada de decisão, acredita que já possui as

informações necessárias para o dia a dia, ressalta que seus relatórios estão atualizados, porém não possui uma pessoa responsável pela coleta de informações, e acredita que seus colegas de trabalho não utilizam os mesmos meios de busca de informação.

#### 4.3 CARGOS E SALÁRIOS

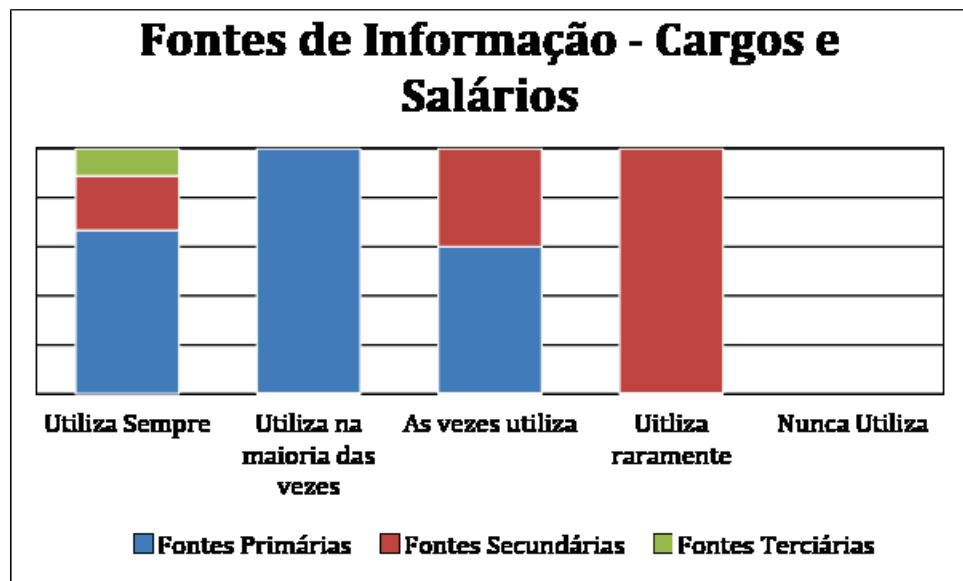
No subsistema de Cargos e salários, a organização conta com 1 funcionário, o mesmo afirma que as principais atividades realizadas na área são :

- Discussão do plano de cargos e salários com as gerências
- Divulgação do plano aos colaboradores
- Titulação dos cargos
- Política salarial
- Divulgação das carreiras aos colaboradores

O funcionário possui concordância quanto ao objetivo principal da área que é subsidiar o desenvolvimento no plano de carreiras com vistas a atingir os objetivos da empresa, estabelecer uma política eficaz para a ascensão profissional dos seus colaboradores, de acordo com suas aptidões e desempenho .

Neste subsistema é possível observar a necessidade de informação quando o colaborador nota que as informações que possui não são suficientes para continuar o desenvolvimento das atividades. Logo, a fim de realizá-las, as informações são obtidas a partir das seguintes fontes informacionais, apresentadas no gráfico a seguir:

GRÁFICO 3 - FREQUÊNCIA DE USO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE CARGOS E SALÁRIOS



FONTE: A autora(2018).

As fontes utilizadas conforme seu grau de frequência é apresentado na nuvem de palavras abaixo:

FIGURA 6 - FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE CARGOS E SALÁRIOS



O funcionário ressalva que não há uma pessoa responsável pela coleta de

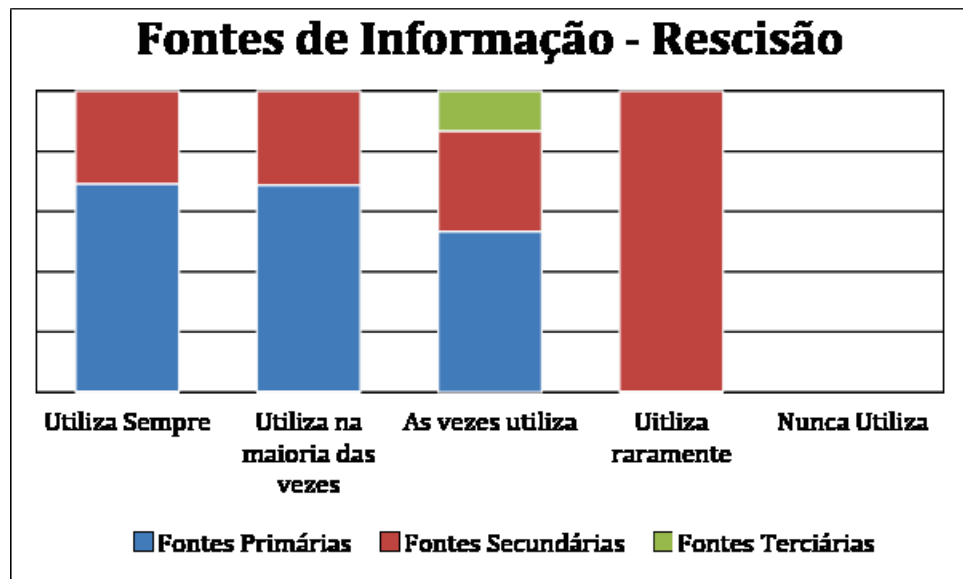
informações, bem como não possui informações necessárias para a tomada de decisão no dia a dia, e acredita que seus colegas de trabalho do DRH, utilizam os mesmos meios de busca de informação que ele. Afirma que as habilidades do profissional da informação seria importante principalmente nas etapas de coleta de informação, definição de fontes informacionais, organização do fluxo informacional e descarte correto das informações.

#### 4.4 RESCISÃO

O Subsistema de rescisão, e composto por 2 funcionários, os quais possuem opinião unanime que suas principais atividades estão relacionadas à comunicação com as demais áreas da organização para concluir o processo rescisório. Relataram que devido a reforma trabalhista, algumas atividades relacionadas ao processo rescisório foram alteradas, e a principal mudança é vista na homologação, pois atualmente é realizada diretamente entre o empregado e o empregador, enquanto anteriormente era necessário a intervenção de sindicato. O subsistema observa que na maioria das vezes não possui as informações necessárias para tomada e decisão e não contam com o profissional da informação para auxiliar as demandas diárias, é unanime a opinião de que a coleta, definição de fontes e tratamento da informação é essencial para realização do gerenciamento informacional da área. As principais categorias de fontes informacionais utilizadas são apresentadas no gráfico abaixo:

GRÁFICO 4 - FREQUÊNCIA DE USO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O  
SUBSISTEMA DE RESCISÃO





Fonte: A autora (2018).

Um dos funcionários ainda ressalta a importância do uso da legislação, pois informa que um pequeno deslize pode ocasionar em ações trabalhistas que prejudicam a organização. Informam que sentem carência de prazos determinados e orientações administrativas, além da falta de documentação necessária quando alguns prazos são estabelecidos, por conta de outras áreas de fornecimento de informação. As fontes utilizadas conforme seu grau de frequência são apresentadas na nuvem de palavras abaixo:

FIGURA 7 - FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE RESCISÃO

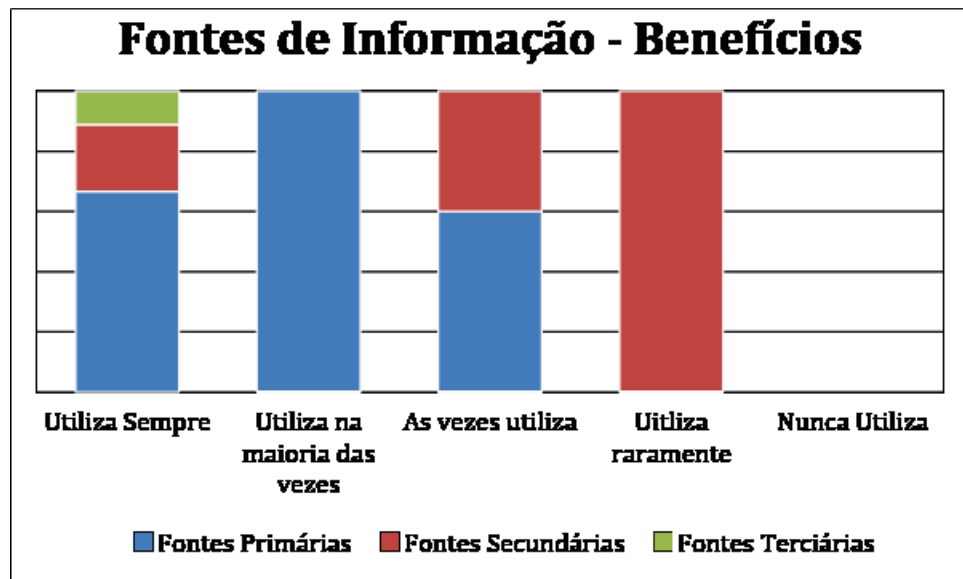


FONTE: A autora (2018).

#### 4.5 BENEFÍCIOS

O subsistema de Benefícios é composto por dois funcionários, que estão na organização há mais de 10 anos, ambos concordam que a principal atividade da área é a discussão do plano de benefícios com as gerências e coordenações, também existe concordância que os benefícios promovem facilidade na atração e na manutenção dos empregados na organização. Em geral, os funcionários buscam informações para realizar suas atividades quando recebem demanda do gestor direto e quando observam que as informações atuais não são suficientes para desenvolvimento das atividades, logo, para realizá-las, as informações são obtidas nas seguintes fontes informacionais apresentadas no gráfico abaixo:

GRÁFICO 5 - FREQUÊNCIA DE USO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE BENEFÍCIOS



FONTE: A autora (2018).

Segue a apresentação das fontes informacionais na nuvem de palavras conforme seu grau de frequência:

FIGURA 8 - FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE BENEFÍCIOS



FONTE: A autora (2018).

Nota-se que neste subsistema as Fontes terciárias são mais utilizadas do que nos subsistemas analisados anteriormente e que são apresentados casos em que as fontes primárias nunca são utilizadas.

Em relação às habilidades do profissional da informação, o subsistema aponta que a

principal habilidade está relacionada à coleta de informação, organização do fluxo de informações e o descarte adequado.

Mesmo realizando buscas em fontes eletrônicas de informação como é o caso dos sites de pesquisa, o subsistema tem ciência que nem todas as informações contidas em sítios eletrônicos são íntegras e evidenciam a falta de informações necessárias para a tomada de decisão no dia a dia.

#### 4.6 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

O subsistema de treinamento e desenvolvimento de pessoal é composto por aproximadamente 19 funcionários, as atividades realizadas pela área são:

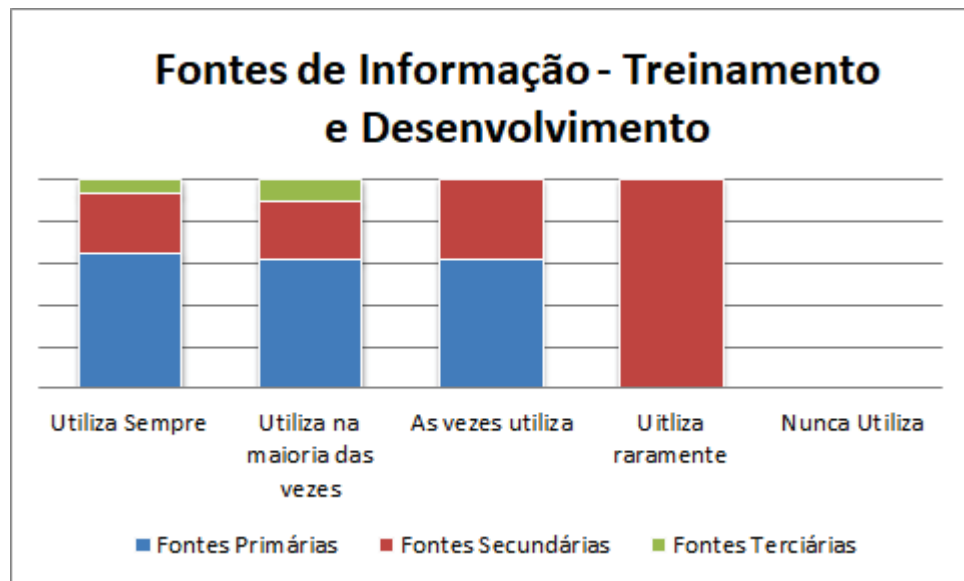
- Elaboração de treinamentos presenciais;
- Elaboração de treinamentos online;
- Acompanhamento da presença dos funcionários nos treinamentos e
- Divulgação dos treinamentos.

O subsistema afirma que tem crescido o interesse dos funcionários na participação dos treinamentos e seus gestores têm contribuído com o desenvolvimento de novos treinamentos.

A área identifica suas necessidades informacionais quando recebe novas demandas do gestor direto e quando as informações disponíveis não atendem a demanda da rotina diária, além disso, os funcionários lotados na área informam que em algumas ocasiões não possuem informações necessárias para tomada de decisão e que sentem falta de um profissional responsável pelo gerenciamento da informação.

No gráfico a seguir é apresentado como as fontes informações (primária, secundária e terciária) são utilizadas.

GRÁFICO 6 - FREQUÊNCIA DE USO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O  
SUBSISTEMA DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO



FONTE: A autora (2018).

Segue a apresentação das fontes informacionais na nuvem de palavras conforme seu grau de frequência:

FIGURA 9 - FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO



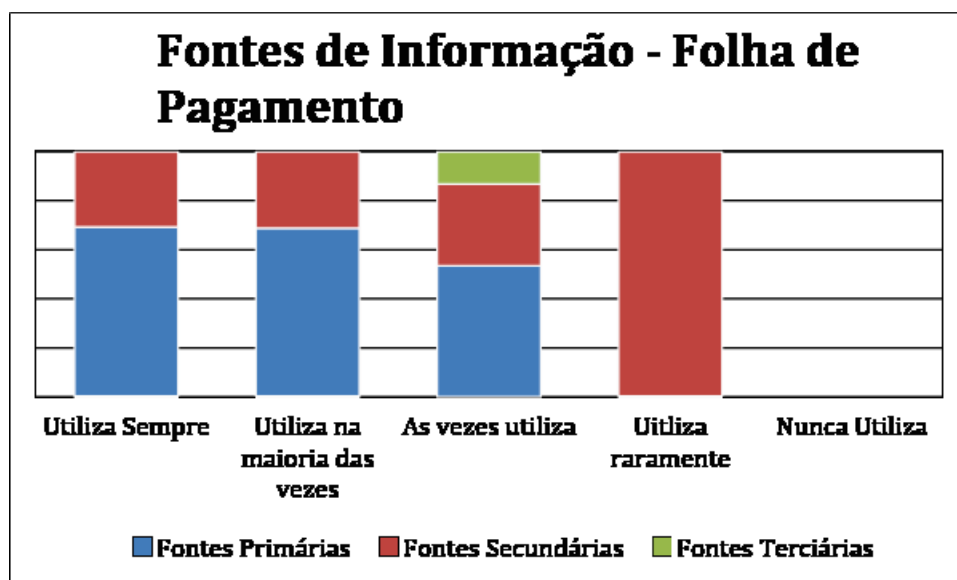
FONTE: A autora (2018).

#### 4.7 FOLHA DE PAGAMENTO

O subsistema de folha de pagamento conta com dois funcionários que desenvolvem a atividade de elaboração do quadro de incidência com os descontos dos encargos sociais a serem realizadas, aplicando as normativas da CLT, os funcionários afirmam serem responsáveis por realizar os pagamentos legais e afirmam conseguir gerenciar todos os processos da folha de pagamento garantindo a acuracidade dos dados. Acreditam que o gerenciamento da informação realizado por um profissional da informação seria de suma importância para desenvolvimento das atividades, pois identificam o grau de importância de uma pessoa capacitada. Além disso, o subsistema em contrapartida com os demais afirma possuir as informações necessárias para tomada de decisão no dia a dia.

Após a análise sobre a tipologia das fontes de informação, foi possível notar que as fontes primárias são utilizadas para realização da maior parte das atividades e que quando a necessidade informacional é identificada, os funcionários recorrem primeiramente às fontes primárias.

GRÁFICO 7 - FREQUÊNCIA DE USO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE FOLHA DE PAGAMENTO



FONTE: A autora (2018).

As fontes utilizadas conforme seu grau de frequência são apresentadas na nuvem de palavras abaixo:

FIGURA 10 - FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE FOLHA DE

## PAGAMENTO



FONTE: A autora (2018).

#### 4.8 SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO

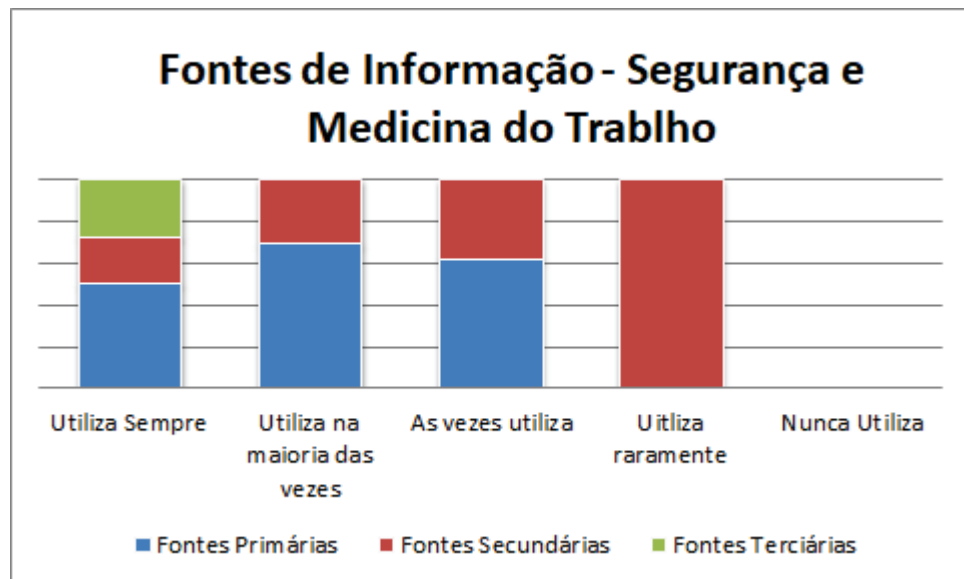
O subsistema de Segurança e Medicina do trabalho é responsável por desenvolver as seguintes atividades:

- Elaboração de parecer técnico, sobre os riscos exigentes nos ambientes de trabalho, bem como orientar sobre as medidas de eliminação e neutralização;
- Analisar os métodos e os processos de trabalho e identificar os fatores de risco de acidentes do trabalho, doenças profissionais e do trabalho e a presença de agentes ambientais agressivos ao trabalhador, propondo sua eliminação ou seu controle.
- Orientar as atividades desenvolvidas por empresas contratadas, quanto aos procedimentos de segurança e higiene do trabalho previsto na legislação ou constantes em contratos de prestação de serviço;

As informações necessárias para desempenhar tais funções mencionadas, na maioria das vezes são buscadas entre profissionais da mesma área e não somente na CLT. Os funcionários acreditam que as habilidades do profissional da informação podem auxiliar o trabalho do dia a dia, porém acreditam que conseguem atender suas necessidades informacionais utilizando as fontes de informação disponíveis.

Atualmente utilizam na maioria das vezes as fontes pessoais internas da organização e pesquisa eletrônica.

GRÁFICO 8 - FREQUÊNCIA DE USO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO



FONTE: A autora (2018).

As fontes utilizadas conforme seu grau de frequência são apresentadas na nuvem de palavras abaixo:

FIGURA 11 - FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO





FONTE: A autora (2018).

#### 4.9 ASSISTÊNCIA SOCIAL

O subsistema de assistência social é composto por 3 funcionárias e desenvolve as seguintes atividades :

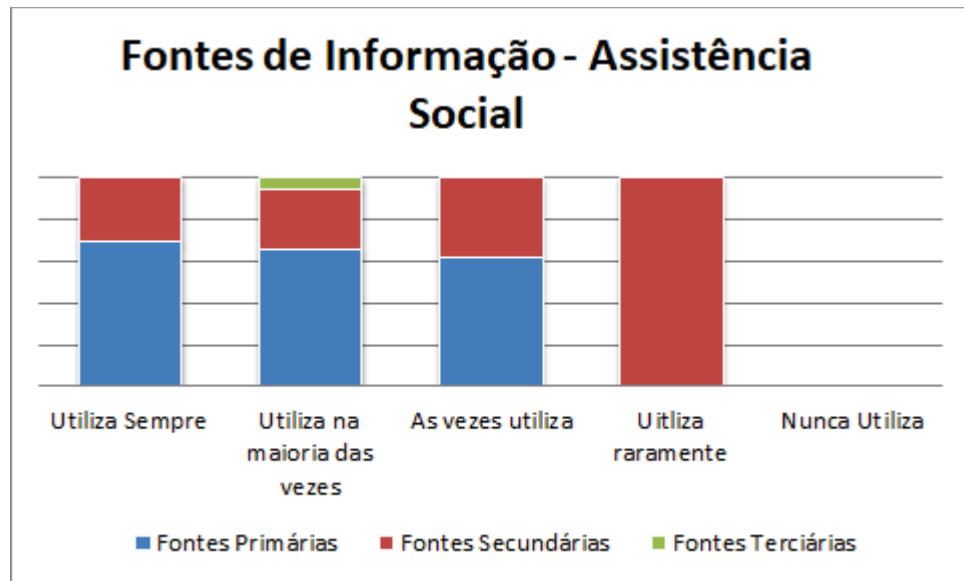
- Apoio a mediação em conflitos;
- Suporte aos empregados em momentos de desajustes social
- Acompanhamento em internações

Os empregados lotados neste subsistema concordam que caso fosse possível a existência de um profissional da informação, seria possível realizar com maior rapidez as tarefas do dia a dia e teriam maior segurança na tomada de decisão, Observam suas demandas informacionais principalmente quando recebem demanda do gestor direto.

Atualmente contam com um estagiário que os auxilia em processos administrativos, facilitando as profissionais desenvolverem efetivamente seu papel de assistência social aos empregados. Utilizam a CLT como base para os procedimentos, porém acreditam que a troca de informação pessoal entre os funcionários da área é de extrema importância pois devido ao tempo de experiência a segurança é maior.

GRÁFICO 9 FREQUÊNCIA DE USO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O

## SUBSISTEMA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL



FONTE: A autora (2018).

As fontes utilizadas conforme seu grau de frequência são apresentadas na nuvem de palavras abaixo:

FIGURA 12 - FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SUBSISTEMA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL



FONTE: A autora (2018).

#### 4.10 ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

Após a apresentação dos resultados por subsistema, é possível notar que em todos os subsistemas o uso da legislação é primordial, conforme a Lei nº 13.303/2016 que ingressou no mundo jurídico com a missão de disciplinar o estatuto das empresas públicas e das sociedades de economia mista, a legislação é utilizada como base e seguida à regra pois sob essa perspectiva da função social “mostra a necessidade de que os interesses dos empresários e sócios de sociedades empresárias sejam considerados com a devida atenção, sob pena de não haver estímulo para a atividade empresarial. Tal preocupação projeta-se, com maior intensidade, em relação às companhias abertas, nas quais há a socialização do investimento” (FRAZÃO, *Op. cit.*, p. 219). Como a empresa de Saneamento possui como sócio majoritário é o estado, as áreas são submetidas à gestão pública, onde existe a adequação de praticamente tudo às políticas governamentais vigentes e aos projetos de governo, o que faz com que seu orçamento, seu direcionamento de verbas e seu tema de atuação estejam perfeitamente alinhados com o que o governo pretende.

Nota-se que existe equilíbrio em relação ao gerenciamento da informação, pois a maioria dos funcionários alegam não possuírem todas informações necessárias, porém utilizam de fontes fidedignas para realizar a busca, afirmam que é de extrema importância a presença de um profissional da informação e que a aplicação da Gestão da Informação iria possibilitar novos horizontes para a organização, pois o fluxo informacional deve ser gerenciado com mais atenção e seriedade a fim de cumprir seus objetivos.

O tempo médio de casa dos funcionários que atuam no departamento é de 13 anos e a média de tempo que desempenham suas atividades no cargo atual é de 10 anos, a maior parte já passou por outras áreas, porém está há pelo menos mais de 3 anos no cargo atual, nota-se devido ao tempo no cargo, uma vasta experiência nos processos do DRH.

Durante o desenvolvimento da pesquisa, foi possível verificar que as fontes pessoais estão presentes na maior parte dos processos, e quando os funcionários necessitam de informações e não possuem tempo hábil para procurar, voltam-se aos colegas de trabalho e ao seu gestor direto, pois devido a experiência na área a troca de informações ocorre mais facilmente.



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Inicialmente foram mapeados os subsistemas do Departamento de Recursos Humanos que conforme o livro do autor MARRAS (2011) denomina-se Administração de Recursos Humanos. Foram realizadas as adaptações julgadas necessárias quanto a disposição dos subsistemas em relação a nomenclatura utilizada pela organização e em relação às atividades desenvolvidas por área.

O foco principal da Gestão da Informação é a eficiência operacional em auxiliar todos os departamentos da organização. Conforme apresentado nas análises anteriores, todos os subsistemas se comunicam para efetivamente desempenharem suas atividades, logo, a realização do levantamento das necessidades de uso da informação do usuário e por fim do subsistema é observado quando recebem uma demanda nova da gestão, ou quando existe alguma mudança em relação aos padrões utilizados.

Devido à estabilidade funcional, a falta de desafio profissional, torna o ambiente profissional não competitivo, porém a organização tem desenvolvido programas de treinamento e capacitação de acordo com as necessidades de aplicação imediata e direcionada para resultados efetivos, a informação tem ganhado força e melhorando a realização das atividades diárias.

Observou-se que a principal fonte informacional utilizada é a Legislação, atualmente a organização conta com outras fontes de informação, porém não foram expostas durante a pesquisa. Os funcionários percebem a falta de um profissional da informação para auxiliá-los.

Tendo em vista, o problema de pesquisa: Identificar e propor quais informações e fontes necessárias para otimização do Departamento de Recursos Humanos de uma empresa de Saneamento. De modo geral, foi contemplado, porém, foi possível verificar após a aplicação da pesquisa, que é difícil propor à organização quais informações devem ser utilizadas, pois como existe uma resistência devido ao tempo que os empregados atuais estão no cargo, torna-se difícil propor uma mudança. Já em relação às fontes de informações, foi possível demonstrar como efetividade elas têm sido utilizadas e que em alguns casos a organização paga por bases de dados que são julgadas necessárias e efetivamente os empregados não a utilizam pois não atende suas necessidades.

Apesar de algumas áreas afirmarem que não contam com as informações necessárias para desempenhar suas demandas diárias, foi possível verificar que quanto maior o tempo no cargo mais o funcionário consegue executar suas rotinas sem dificuldade em relação à informação, e quando o funcionário é mais novo na função, maior é sua busca por informação e ela ocorre na maioria das vezes de forma indireta, na troca de conversas com outros colaboradores. Observou-se que durante a coleta de dados muitos funcionários voltaram-se a autoanálise, pois sabia seus cargos, porém não estão com suas atividades diárias claras, uma sugestão para o subsistema de cargos e salários melhorar as nomenclaturas.

Foi possível identificar que a gestão da informação pode auxiliar no processo de tomada de decisão no Departamento de Recursos Humanos em geral e que as principais habilidades do gestor da informação, conseguem proporcionar maior facilidade nos processos administrativos em geral.

Os resultados apresentados neste trabalho foram apenas os primeiros passos, com a demonstração de todas as suas etapas existem muitas melhorias e modificações a fazer, sobretudo poderão ser apresentadas quais informações são necessárias para cada subsistema do DRH e como devem ser disponibilizadas.

## REFERÊNCIAS

AGUIAR, A. C. **Informação e atividades de desenvolvimento científico, tecnológico e industrial**: tipologia proposta com base em análise funcional. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 20, n. 1, p. 7-15, 1991.

AMARAL, E. C. S.; BARBOSA, M. L. A.; TEIXEIRA, M. das G. A. **Procedimentos convergentes na avaliação de fontes de informação**. Congresso Brasileiro de Gestão do Conhecimento, v. 1, 16-18 set. 2002.

ARAÚJO, A. C. A., BUFREM, L. S. **Informação para negócios**: aspectos da literatura científica nacional em revistas da área de ciência da informação. *Ciência da informação*, Brasília, v. 37, n. 1, p. 7-17, 2008.

ARAÚJO, L.C.G.; GARCIA, A.A. **Gestão de pessoas**: estratégias e integração organizacional. 2. edição. São Paulo: Atlas, 2009.

AUSTER, E., CHOO, C. W. **CEOs, information, and decision-making: scanning the environment for strategic advantage**, *Library Trends*, v.43, n.2, p.206-225, Fall 1994.

BARBOSA, R. R. **Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas**. *Informação & Informação*, Londrina, v. 13, n. esp., p. 1-25, 2008.

\_\_\_\_\_. **Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva**: um estudo da influência do porte das empresas sobre o comportamento informacional. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, n. esp., 1º sem. 2006.

BEUREN, I. M. **Gerenciamento da Informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2000.

BONOMA, T. V. - **Case research in marketing**: opportunities, problems, and process. *Journal of Marketing Research*, Vol. XXII, May 1985.

BORGES, M. E. N., CARVALHO, N. G. de M. **Produtos e serviços de informação para negócios no Brasil**: características. *Ciência da Informação*, Brasília, v.27, n.1, 1998.

BORGES, M. E. N.; CAMPELLO, B. dos S. **A organização da informação para negócios no Brasil**. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 2, n. 2, jul./dez. 1997, p. 149-161.

BRANDÃO, W. C.. **A internet como fonte de informações para negócio**: um ensaio sobre a realidade da internet brasileira. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 9, n. 1, p. 88-99, jan./jun. 2004.

BRASIL. **Consolidação das Leis do Trabalho**. Decreto-Lei nº 5.452, de 01.mai.1943.

CAMPOS, L. F.de B.; BARBOSA, R. R.. **Monitoração ambiental em empresas incubadas e graduadas**: influências das atividades e do estágio de evolução das firmas. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v.18, n.1, p.103-118, jan./abr. 2008.

CARRION, V. **Comentários das leis do trabalho**. 29. ed São Paulo: Saraiva, 2004.

CHIAVENATO, I. SAPIRO, A. **Planejamento Estratégico**: fundamentos e aplicações. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2003.

\_\_\_\_\_. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

\_\_\_\_\_. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal**: como agregar talentos a empresa. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004

\_\_\_\_\_. **Administração de recursos humanos**. Fundamentos Básicos. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

\_\_\_\_\_. **Recursos humanos**: o capital humano das organizações. 9. ed. rev. atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CLARO, M. A. P. M.; NICKEL, D. C. **Gestão do Capital Humano**. p. 17-32, 2002.  
CORDEIRO M. **Direito do trabalho na prática** 2. Ed. São Paulo: Rideel, 2013.  
COSTA, M. M. R. D. **Procedimentos para aplicação de mapas semânticos como estratégia para criação do conhecimento organizacional**. 2003. 195 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção), Universidade Federal de Santa Catarina, 2003.

CUNHA, M. B. ; CAVALCANTI, C. R. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

CUNHA, M. B. **Para saber mais**: fontes de informação em ciência e tecnologia. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001.

CUNHA, M. B.; CAVALCANTI,C. R. O. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da Informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.



DOURADO, E. O. **Reestruturação nos bancos e a ação do Serviço Social**. In: MOTA, A. E. (org.) *A nova fábrica de consensos*. São Paulo: Cortez, 2010. p. 149 - 165.

DRUCKER, P. **Sociedade pós-capitalista**. São Paulo: Pioneira, 2002.

DUARTE, L. O. B. **Informação para negócios na internet**: estudo das necessidades informacionais da indústria moveleira de Minas Gerais. *Perspect. Ciênc. Inf.*, Belo Horizonte, v.5, n.1, p.23-40, jan./jun. 2000.

FARIAS, G. B. ; VITAL, L. P. **Informação para negócios e políticas de informação**. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, v. 12, n. 1, jan./jun. 2007, p. 87-98.

FERREIRA, S. M. S. P. **Estudo de necessidades de informação : dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making**. Porto Alegre : ABEED, 1997. versão eletrônica. (Documentos ABEED).

FIGUEIREDO, N. M. **Informação como ferramenta para o desenvolvimento**. *Brasília, Ciência da Informação*, v.19, n.2, p.123-129, jul./dez. 1990.

FIGUEIREDO, N. M.. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FRAZÃO, A. **Função social da empresa**: repercussões sobre a responsabilidade civil de controladores e administradores de S/As. Rio de Janeiro: Renovar, 2011.

GIL, A. C. **Administração de recursos humanos**: um enfoque profissional. São Paulo: Atlas, 1994.

GROGAN, D. **Science and technology: an introduction to the literature**. London: Clive Bingley, 1970. P. 14-15.

JANNUZZI, C. A. S. C. **Informação tecnológica e para negócios no Brasil**. Campinas: Alínea, 2002. 23p.

LACOMBE, F. J. M. **Recursos humanos**: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2005.

MARRAS, J. P. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

MARTINS, S. P. **Comentários a CLT**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MCGEE, J. ; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MENDES, J. M. R.; OLIVEIRA, P. A. B. **Medicina do trabalho**: o desafio da integralidade na atenção à saúde. In: VIEIRA, S. I. V. (Coord.). *Medicina básica do trabalho*. Curitiba: Gênesis, 1995.

MONTALLI, K. M. L, CAMPELLO, B. dos S. **Fontes de informação sobre companhias e produtos industriais**: uma revisão de literatura. *Ciência da Informação*, Brasília, v.26, n. 3, p. 321-326, set/dez. 1997.

MORESI, E. A.D. **Monitoramento Ambiental**. In: TARAPANOFF, K. *Inteligência Organizacional e Competitiva*. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001.

NAUMANN, F.; ROLKER, C.; ***Assessment methods for information quality criteria. German research society***, Berlin, 2000.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas de Informações Gerenciais: estratégias e táticas operacionais**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

PINHEIRO, L. R. V. **Fontes ou recursos de informação**: categorias e evolução conceitual. Rio de Janeiro: [s.n.], 2006.

PORTER, M. ***Competitive strategy: techniques for analysing industries and competitors***. New York, NY: The Free Press, 1980.

REIS, C. **Planejamento Estratégico de Sistemas de informação**, Lisboa, 1993.

REZENDE, Y. **Informação para negócios**: os novos agentes do conhecimento e a gestão do capital intelectual. *Ciência da Informação*, v. 31, n. 1, jan./abr. 2002, p. 75-83.

RIBEIRO, A. L. **Gestão de Pessoas**. 7. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2005.

RIBEIRO, O. M. **Contabilidade Comercial Fácil**. 12<sup>a</sup>. Ed. São Paulo: Saraiva, 1997

ROCHA, J. A.O., **Gestão de Recursos Humanos**. Lisboa: Editorial Presença. 1997.

SAINERO, G. ***Las Fuentes de la Información***. Manual de fuentes de información. Madrid: CEGAL, 1994.

SILVA, M. O. **Cargos e salários**: Manual de gestão de pessoas e equipes. São Paulo: Gente, 2002. Cap. 27.

SMELTZER, L. R.; FANN, G. L.; NIKOLAISEN, V. N. ***Environmental scanning practices in small businesses***. *Journal of Small Business Management*, v. 26, n. 3, p. 55-62, 1988.

TARAPANOFF, K. **Informação, conhecimento e inteligência em corporações: relações e complementaridade**. Em *Inteligência, informação e conhecimento* (pp. 19-35). Brasília, 2006.

TARAPANOFF, K. MIRANDA, D. ARAÚJO JR. R. H. **Técnicas para tomada de decisão nos sistemas de informação**. Brasília : Thesaurus, 1995.

TEIXEIRA FILHO, J. **Profissionais da informação**. *Insight Informal*, n. 12, ago 1998.

TOLEDO, F. **Administração de pessoal: desenvolvimento de Recursos Humanos**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1978. 261 p.

\_\_\_\_\_. **Direito do Trabalho**. 28. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

\_\_\_\_\_. **Direito do trabalho**. 23. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

\_\_\_\_\_. **Administração de pessoal, desenvolvimento de recursos humanos**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

TOMAEÍL, Maria Inês (Org.). **Fontes de informação na internet**. Londrina: EDUEL, 2008.

TULL, D. S. & HAWKINS, D. I. ***Marketing research, meaning, measurement and method***. Macmillan Publishing Co., Inc., London, 1976.

VALENTIM, M. P. **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da ciência da informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008.

VITAL, L. P.; FLORIANI, V. M. ; VARVAKIS, G. **Gerenciamento do fluxo de informação como suporte ao processo de tomada de decisão: revisão**. *Informação & Informação*, Londrina, v. 15, n. 1, p. 85-103, jan./jun. 2010.

WILSON, T.D. ***The nonsense of “knowledge management”***. *Information Research*, vol 8. Nº 1, Oct. 2002.

## APÊNDICE 1 TCL

Você está sendo convidado a participar de um estudo intitulado “IMPORTÂNCIA DAS FONTES INFORMACIONAIS NA ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS EM UMA EMPRESA DE SANEAMENTO”. É através das pesquisas científicas que ocorrem os avanços importantes em todas as áreas, e sua participação é fundamental.

O objetivo desta pesquisa é identificar e propor uma estrutura de informações necessárias para otimizar o departamento de recursos humanos.

Caso você participe da pesquisa, será necessário responder questionário e entrevista. Para tanto deverá ser agendado dia e horário de acordo com sua conveniência para que sejam respondidos o questionário e entrevista, por um tempo não superior a 10 minutos.

A pesquisadora Juliana Pereira Bregolato, é aluna do Curso de Gestão da Informação contato: julianabregolato@gmail.com, tel. 41 99971-3500, com quem poderão ser esclarecidas eventuais dúvidas a respeito desta pesquisa. Também poderá ser contatado o orientador, prof. Dr. Edelvino Razzolini Filho, por meio do telefone (41) 3360-4472 ou e-mail: razzolini@ufpr.br

Estão garantidas todas as informações que você queira, antes durante e depois do estudo. A sua participação neste estudo é voluntária. Contudo, se você não quiser mais fazer parte da pesquisa, a qualquer tempo, poderá solicitar de volta o termo de consentimento livre esclarecido assinado. Pela sua participação no estudo, você não receberá qualquer valor em dinheiro. Quando os resultados forem publicados, não aparecerá seu nome, e sim um código.

Concordo com o texto acima e compreendi a natureza e objetivo do estudo do qual fui convidado a participar. A explicação que recebi menciona os riscos e benefícios do estudo. Eu entendi que sou livre para interromper minha participação no estudo a qualquer momento sem justificar minha decisão. Eu concordo voluntariamente em participar deste estudo.

Assinatura do Pesquisado: \_\_\_\_\_

Nome do Pesquisado: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_ Tempo de serviço: \_\_\_\_\_

Tempo no cargo: \_\_\_\_\_



## APÊNDICE 2 – QUESTIONÁRIO

### Subsistema: Recrutamento e Seleção

1. Assinale as alternativas que correspondem às atividades desenvolvidas na sua área :

- ( ) Descrição da vaga, assim como suas atribuições e necessidades.
- ( ) Divulgação da vaga, pode ser feita por meio de murais internos, intranet, sites especializados, anúncios em jornais e portais de recrutamento e seleção, entre outros.
- ( ) Triagem de currículos
- ( ) Entrevista
- ( ) Verificação da necessidade de contratação interna

2. Assim que recebo informações sobre desligamento de algum funcionário e necessidade de novas contratações

Marque um “X” conforme o grau de concordância para as afirmações :

	Discordo totalmente	Discordo Parcialmente	Não discordo nem concordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
Antes de realizar uma busca externa, realizo consulta ao banco de dados interno da organização para verificar se é possível realizar o recrutamento interno.					
Antes de realizar uma busca externa, converso com os gestores para verificar se existem indicações ou					

se é possível realizar o recrutamento interno					
Quando algum funcionário é desligado, o gestor direto já possui algum funcionário para substituição.					
Quando algum funcionário é desligado, o gestor direto já solicita a abertura de vaga externa para substituição, para isso utilizo as agências de emprego.					
Quando algum funcionário é desligado, o gestor direto já solicita a abertura de vaga externa para substituição, para isso utilizo as universidades, escolas e cursos.					
Quando algum funcionário é desligado, o gestor direto já solicita a abertura de vaga					

externa para substituição, para isso utilizo as mídias para divulgação das vagas.					
Quando algum funcionário é desligado, o gestor direto já solicita a abertura de vaga externa para substituição, para isso utilizo concursos externos.					
Possuo um banco de talentos, onde quando necessário os funcionários são contatos para realizar um processo interno de recrutamento.					

Subsistema: Admissão

1.Assinale as alternativas que correspondem às atividades desenvolvidas na sua área :

- ( ) Registro da carteira de trabalho
- ( ) Realizar integração do indivíduo na empresa
- ( )Realizar a liberação de crachá
- ( )Criação do contrato individual de trabalho

2. Marque um “X” conforme o grau de concordância para as afirmações a seguir :

	Discordo totalmente	Discordo Parcialmente	Não discordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
--	---------------------	-----------------------	--------------	-----------------------	---------------------



			nem concordo		
Assim que os novos funcionários são contratos tenho como atribuição cuidar de todo o processo de integração do indivíduo na empresa, dentro dos critérios administrativos e jurídicos					
Não faz parte das minhas atividades realizar verificação de certidão negativa ou situação fiscal					
Quando a rotina é mal realizada ou não é cumprida, coloca o empregador e o empregado em situação de risco, podendo gerar multas ou ainda anulação de atos.	Subsistema:				

#### Benefícios

Assinale as alternativas que correspondem às atividades desenvolvidas na sua área :

- ( ) Discussão do plano de benefícios com as gerências
- ( ) Divulgação do plano de benefícios dos colaboradores

- ( ) Cotação constante para adquirir novos benefícios ou melhorá-los para os empregados.  
 ( ) Liberdade para apresentar sugestões para meu gestor para possíveis mudanças na política de benefícios.

Marque um "X" conforme o grau de concordância para as afirmações a seguir :

	Discordo totalment e	Discordo Parcialment e	Não discordo nem concord o	Concordo Parcialment e	Concordo Totalment e
Recebo exigências dos empregados quanto aos benefícios sociais;					
Acredito que os benefícios promovem facilidade na atração e na manutenção de recursos humanos;					
Além dos benefícios mencionados pela legislação, quando a organização dispõe de benefícios extras, verifico que ocorre o aumento de produtividade em geral.					

Subsistema: Cargos e Salários

Assinale as alternativas que correspondem às atividades desenvolvidas na sua área :

- ( ) Discussão do plano de cargos e salários com as gerências ( ) Divulgação do plano aos colaboradores  
 ( ) Titulação dos cargos

( ) Política salarial

( ) Divulgação das carreiras aos colaboradores

Marque um "X" conforme o grau de concordância para as afirmações a seguir :

	Discordo totalment e	Discordo Parcialment e	Não discordo nem concord o	Concordo Parcialment e	Concordo Totalment e
O objetivo principal da área é estabelecer uma política eficaz para a ascensão profissional dos seus colaboradores, de acordo com suas aptidões e desempenho					
A área precisa subsidiar o desenvolviment o no plano de carreiras com vistas a atingir os objetivos da Empresa.					
A área é responsável pelo estabelecimento de uma política salarial regular e consistente.					

Subsistema: Folha de Pagamento

Assinale as alternativas que correspondem às atividades desenvolvidas na sua área :

( ) Controle de frequência do funcionário (faltas, atrasos e saídas antecipadas);

( ) Quadro de incidência, com os descontos dos encargos sociais a serem realizados

( ) Contabilização (conciliação contábil)

Marque um “X” conforme o grau de concordância para as afirmações a seguir :

	Discordo totalment e	Discordo Parcialment e	Não discordo nem concord o	Concordo Parcialment e	Concordo Totalment e
Consigo gerenciar todo s os processos de folha de pagamento, e proporcionar um maior volume de acuracidade dos dados.					
Sou responsável por garantir todos os pagamentos legais, bem como o cumprimento dos controle					
Os empregados têm muito interesse em realizar os treinamentos					
Os empregados não possuem muito interesse em realizar os treinamentos					

Subsistema: **Segurança e Medicina do trabalho**

Assinale as alternativas que correspondem às atividades desenvolvidas na sua área :

( ) Elaboração de parecer técnico, sobre os riscos exigentes nos ambientes de trabalho, bem como orientá-los sobre as medidas de eliminação e neutralização;

( ) Analisar os métodos e os processos de trabalho e identificar os fatores de risco de acidentes do trabalho, doenças profissionais e do trabalho e a presença de agentes ambientais agressivos ao trabalhador, propondo sua eliminação ou seu controle.

( ) Orientar as atividades desenvolvidas por empresas contratadas, quanto aos procedimentos de segurança e higiene do trabalho previstos na legislação ou constantes em contratos de prestação de serviço;

Marque um "X" conforme o grau de concordância para as afirmações a seguir :

	Discordo totalment e	Discordo Parcialment e	Não discordo nem concord o	Concordo Parcialment e	Concordo Totalment e
Consigo gerenciar todos os processos de segurança e/ou medicina do trabalho seguindo o regimento da CLT					
Todos os colaboradores têm ciência que podem contar com a área de Segurança/Medici na do trabalho					
Na maioria das vezes busco orientações sobre os procedimentos da minha área em outros locais, não somente na CLT					
Consigo levantar e estudar os dados estatísticos de acidentes do trabalho, doenças profissionais e do trabalho, calcular a frequência e a gravidade destes para ajustes das					

ações preventivas, normas regulamentares e outros dispositivos de ordem técnica, que permitam a proteção coletiva e individual					
--	--	--	--	--	--

**Subsistema: Serviço Social**

Assinale as alternativas que correspondem às atividades desenvolvidas na sua área :

( ) Apoio a mediação em conflitos;

( ) Suporte aos empregados em momentos de desajustes social ( ) Acompanhamento em internações

Marque um "X" conforme o grau de concordância para as afirmações a seguir :

	Discordo totalment e	Discordo Parcialment e	Não discordo nem concordo	Concordo Parcialment e	Concordo Totalment e
Consigo intervir em nível preventivo, antepondo-se às consequências de um determinado fenômeno, evitando assim as causas de desajuste em indivíduos ou grupos					
Sempre consigo diagnosticar e tratar problemas sociais que impedem indivíduos e					

grupos de atingirem um nível satisfatório de saúde;					
Sempre participo de programas ,desenvolvendo atividades que lhe são específicas.					
Os empregados possuem abertura total para contatar a área de Serviço Social					

Subsistema: Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal

Assinale as alternativas que correspondem às atividades desenvolvidas na sua área :

- ( ) Elaboração de treinamentos presenciais ( ) Elaboração de treinamentos online  
 ( ) Acompanhamento da presença dos funcionários nos treinamentos ( ) Divulgação dos treinamentos

Assim que recebo demanda da empresa:

Marque um "X" conforme o grau de concordância para as afirmações :

	Discordo totalmente	Discordo Parcialmente	Não discordo nem concordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
Antes de realizar uma busca externa, realizo consulta interna					

afim de encontrar funcionários capazes de desenvolver treinamentos					
O funcionário tem muito interesse em participar dos treinamentos					
Os gestores incentivam os funcionários a participar de treinamentos					
Antes de realizar uma troca de área/setor, os funcionários são convidados a realizarem capacitação interna					



Marque um “X” como você identifica suas necessidades de informação: Escala de resposta: Sendo 1 para total desacordo e 5 totalmente de acordo.

	Discordo totalmente	Discordo Parcialmente	Não discordo nem concordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
Quando preciso desenvolver qualquer atividade do meu dia a dia					
Quando recebo alguma demanda do meu gestor					
Quando observo que as informações que possuo não são suficientes para continuar o desenvolvimento das atividades					

Marque um “X” para as fontes de informações de acordo com a sua utilização para desenvolver suas atividades rotineiras na organização:

	Nunca utilizo	Utilizo raramente	Às vezes utilizo	Utilizo na maioria das vezes	Utilizo sempre
Manuais de serviço e instruções de operações /atividades					
Rotinas, procedimentos e regulamentos					

Políticas funcionais da organização					
Planejamento operacional, tático e estratégico					
Legislação					
Periódicos					
Conversas formais com colaboradores da mesma área					
Conversas informais com colaboradores da mesma área					
Conversas formais com colaboradores de áreas diferentes					
Conversas informais com colaboradores de áreas diferentes					
Conversas formais com seu gestor direto					
Conversas informais com seu gestor direto					
Sites de pesquisa (ex. Google)					
Jornais especializados					
Jornais diários					
Rádios					
Televisão					

Palestras, convenções e eventos					
Relatórios de governo					
Relatórios internos					
Banco de dados da empresa					

Das funções do profissional da informação, marque um “X” conforme o grau de importância.

Cabe aos profissionais de informação, saber interpretar a necessidade de informação dos seus usuários, realizando estudos de usuários com base nas noções de pesquisa de mercado, análise do consumidor, segmentação de mercado; (b) valorizar o bom atendimento, tendo interesse em não deixar o pedido sem resposta e treinando a equipe para agir com cortesia, empenhando-se em oferecer a resposta em tempo hábil; (c) ser receptivo às críticas, sugestões e reclamações, valorizando as avaliações; (d) ser eficaz, dando ênfase aos resultados e desenvolvendo a capacidade para definir prioridades. (AMARAL, 1999/2000, p. 4).

	Nenhuma importância	Pouca importância	Razoável importância	Muito importante	Total importância
Coletar as informações necessárias com base na necessidade informacional					
Definir fontes informacionais					
Organizar o fluxo de informações					

Descartar o correto das informações					
Utilizar <i>software</i> para análise de dados					

Marque um "X" para o grau de concordância/ discordância em relação às seguintes frases:

	Discordo Totalmente	Discordo	Não discordo nem concordo	Concordo	Concordo Totalmente
Tenho informações necessárias para a tomada de decisão no meu dia a dia					
Há uma pessoa responsável pela coleta de informações					
Tenho relatórios detalhados para minha atividade diária					
Tenho ciência que nem todas as informações são disponíveis					

s em sítios eletrônico s são íntegras					
Me us colegas de trabalho utilizam os mesmos meios de busca de informaçã o que eu utilizo					

## ANEXO 1 TERMO DE COMPROMISSO



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
Departamento de Ciência e Gestão da Informação



### TERMO DE COMPROMISSO quanto às possíveis publicações de dados fornecidos pela SANEPAR ou coletados na Companhia

Eu, EDELVINO RAZZOLINI FILHO, RG: 1.973.654-7/SSP-PR, CPF: 319.147.649-00, orientador do Trabalho de Conclusão de Curso - TCC, da acadêmica Juliana Pereira Bregolato, comprometo-me a atender plenamente as orientações abaixo quanto a publicação de dados fornecidos pela SANEPAR ou de dados referentes às análises das informações prestadas pela área de Recursos Humanos da SANEPAR.

Comprometo-me a adotar os seguintes procedimentos:

1. Encaminhar à Sanepar, para a área a qual a solicitação foi feita, o trabalho técnico a ser publicado para análise;
2. No caso de aprovação, a Sanepar encaminhará ao coordenador do projeto, uma carta autorizando a publicação do trabalho técnico;
3. No caso de desaprovação, a Sanepar solicitará as alterações pertinentes, que deverão ser providenciadas pelo coordenador do projeto. Após realizadas as devidas modificações o trabalho deverá ser encaminhado para nova análise pela Sanepar;
4. No caso de uma segunda desaprovação, o trabalho não poderá ser publicado. O coordenador de projeto será responsabilizado por eventuais publicações de dados, cujo teor a Sanepar considere irregular;
5. No caso de desaprovação, os dados obtidos deverão ser mantidos em caráter confidencial a quem a eles teve acesso;
6. Os dados obtidos da SANEPAR não poderão ser repassados a terceiros não relacionados diretamente ao projeto ou pesquisa;
7. Após a publicação do trabalho com dados obtidos junto à SANEPAR, a pesquisa ou o estudo deve ser encaminhado à área da Sanepar a qual a solicitação foi feita;
8. Todos os trabalhos veiculados e publicados deverão fazer menção ao apoio da Sanepar.

Curitiba, 10 de Maio de 2018.

Coordenador de Projeto

Ciência do Chefe da Instituição (ou Departamento)

Nome: EDELVINO RAZZOLINI FILHO

Nome: SANDRA DE FÁTIMA SANTOS

Assinatura:

Prof. Dr. Edelvino Razzolini Filho  
Depto. de Ciência e Gestão da Informação - UFPR  
Matrícula 200.114

Assinatura:

Profa Sandra de Fátima Santos  
Mat.: 200278 - 1615101  
Chefe do Deptº de Ciência e  
Gestão da Informação

## ANEXO 2 FORMULÁRIO PARA SOLICITAÇÃO DE DADOS E/OU PERMISSÃO PARA COLETAS DE INSUMOS



Formulário para solicitação de fornecimento de dados e/ou permissão para coletas de insumos da SANEPAR										
Nome do projeto: <b>IMPORTÂNCIA DAS FONTES INFORMACIONAIS NA ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS EM UMA EMPRESA DE SANEAMENTO</b>										
Local: USRH – SANEPAR		Área do conhecimento: GESTÃO DA INFORMAÇÃO				Tipo de dado e/ou insumo: DADOS E INFORMAÇÕES SOBRE A ÁREA DE RECURSOS HUMANOS				
Coordenador do projeto: EDELVINO RAZZOLINI FILHO										
Instituição: UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ – UFPR DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO – DECIGI										
Telefone: (41) 3360-4472		Email: Razzolini@ufpr.br								
Endereço para contato/correspondência: Av. Prof. Lothario Meissner, 632 – 1o. andar – Jardim Botânico										
Justificativa e Resumo do Projeto (mínimo 15 linhas, máximo 25 linhas):  O presente trabalho se justifica por meio de três perspectivas, a profissional, a acadêmica e a pessoal. Sob a perspectiva profissional, a pesquisa é de interesse da autora em relação ao tema, pois após as análises realizadas se tornará possível aplicação de novos conhecimentos em atividades futuras no âmbito organizacional. Sob a perspectiva pessoal, o trabalho justifica-se tendo em vista que a autora tem interesse sobre o assunto a fim de buscar mais conhecimento sobre. Já sob perspectiva acadêmica o trabalho justifica-se para ampliação dos conhecimentos sobre o tema, principalmente para realizar a ligação entre disciplinas como: Gestão da Informação para negócios, Necessidades e Usos da Informação e Sistemas de Informação. O estudo demonstra como a Gestão da Informação (GI) contribui para a gestão de negócios realizando a indicação de fontes de informação para a área de recursos humanos. Após identificação da falta de infraestrutura informacional, o problema de pesquisa resulta em como a administração de recursos humanos lida com os requisitos e fontes informacionais. Assim o estudo irá identificar e formular uma proposta para a estrutura informacional dos os subsistemas de recursos humanos, a fim de otimizar as estruturas informacionais para o departamento.										
Cronograma amostral (se aplicável):										
Local		Datas								
USRH –		14.05.18	15.05.18	16.05.18	17.05.18	18.05.18	21.05.18	22.05.18	23.05.18	24.05.18
Adm. de										
Pessoal										
Nome dos membros da equipe que adentrarão na área da Sanepar (Nome; RG; CPF; Tel. Celular): JULIANA PEREIRA BREGOLATO										
Local e data: Curitiba, 10 de Maio de 2018						Assinatura: 				

IT/NEG/0131

**Prof. Dr. Edelvino Razzolini Filho**  
**Depto. de Ciência e Gestão da Informação - UFPR**  
 14.05.2018

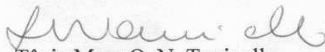
## ANEXO 3 AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA



SOLICITAÇÃO DE ESTUDOS E PROJETOS - SEP 02/2018 – USRH  
Curitiba, 16 de maio de 2018.

### AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - TCC

- 1) NOME DO PROJETO DE PESQUISA AUTORIZADO: *“Importância das Fontes Informacionais na Administração de Recursos Humanos em uma Empresa de Saneamento.”*;
- 2) INSTITUIÇÃO RESPONSÁVEL: Universidade Federal do Paraná – UFPR;
- 3) DATA SOLICITAÇÃO: 15/05/2018;
- 4) DATA AUTORIZAÇÃO: 16/05/2018;
- 5) RESPONSÁVEL TÉCNICO PELA PESQUISA: Juliana Pereira Bregolato (41) 9 9971-3500
- 6) CONTATO SANEPAR: Adriano Carlos da Silva. / cel. (41) 9 9904-6926 / 3330-3313;
- 7) DADO A SER ADQUIRIDO E/OU INSUMO A SER COLETADO: Dados e informações sobre a Área de Recursos Humanos.
- 8) PERÍODO AUTORIZADO: 16/05/2018 a 30/05/2018.

  
Tânia Mara O. N. Toninello  
Gerente U. S. Recursos Humanos